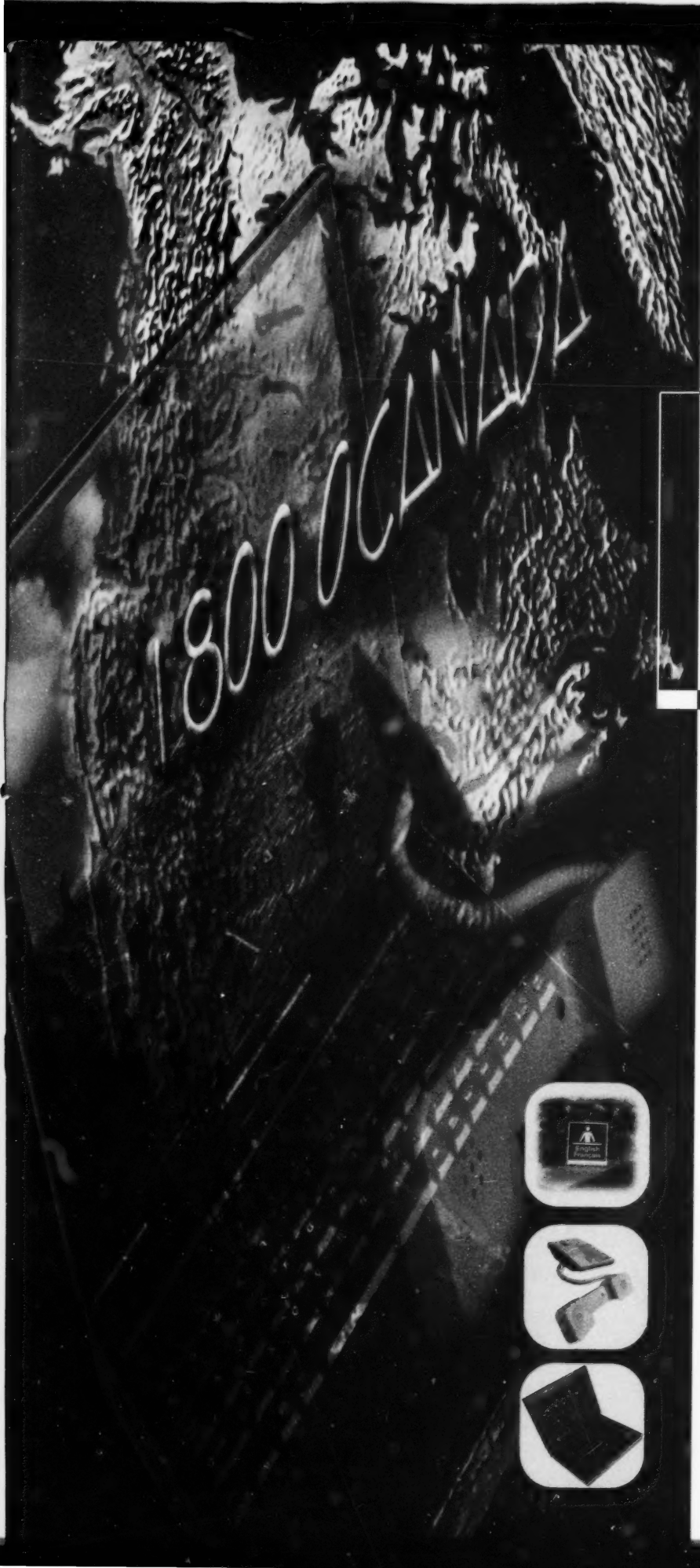


The Single Window Networks of the Government of Canada

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
CANADA
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

TABLE OF CONTENTS

I. INTRODUCTION 1

II. PURPOSE 1

III. LEGISLATIVE BASIS 2

IV. METHODOLOGY 2

V. OBSERVATIONS 2

A) CANADA BUSINESS SERVICE CENTRES NETWORK 2

i) Web sites 4

ii) Business documentation 6

iii) In-person and telephone services 7

iv) Monitoring and control 8

B) SERVICE CANADA ACCESS POINTS NETWORK 9

i) Web sites 11

ii) Communication strategy 11

iii) Monitoring and control 12

C) THE NEED IN SASKATCHEWAN 12

VI. CONCLUSION 15

RECOMMENDATIONS 16

I. INTRODUCTION

Two major "single window" networks have been put in place by the federal government to facilitate for all Canadians their day-to-day needs for information on government programs and services: the Canada Business Service Centres (CBSC) Network and the multi-channel one-stop network, which includes the 1-800-O-CANADA line for telephone service, the Canada Web site and 229 Service Canada access points for in-person service.

The CSBC initiative is a cooperative arrangement among 37 federal business departments, provincial and territorial governments and, in some cases, the private and academic sectors. The CBSCs reduce the complexity of dealing with various levels of government by serving as a central resource for Canadian business information. The network is composed of 13 main centres, one in each province and territory, and an extended network of 378 regional access partners in smaller communities across the country. CBSC partners include: business or economic development corporations, Community Future Development Corporations, provincial and federal local offices of business departments or ministries and Chambers of Commerce. Toll-free telephone access, the Internet site and e-mail are all handled from the CBSC main centres or "hubs."

The CBSC National Secretariat (in Industry Canada) provides support and coordination for the network of CBSCs on behalf of the four lead federal agencies accountable for the operation of the CBSCs in their respective part of the country: Atlantic Canada Opportunities Agency (ACOA) in the four Atlantic provinces; Canada Economic Development for Quebec Regions (CED) in Quebec; Industry Canada in Ontario, Nunavut, the Northwest Territories and the Yukon; and Western Economic Diversification (WD) in the four western provinces.

On April 2, 2002, responsibility for managing the Service Canada Access Points (SC-AP) network was transferred to Human Resources Development Canada (HRDC) from the Treasury Board Secretariat (responsible for the pilot project). HRDC has committed resources to retain 59 of the 122 pilot Service Canada sites (which had been in operation for the better part of two years) to which it added 170 sites for a total of 229 (including some sites managed by Canadian Heritage), until March 31, 2004. No source of funding to continue the 156 Canada Post satellite access centres has been identified beyond December 2003. HRDC hopes that within the next year, the Government of Canada will develop a long-term vision for service delivery, upon which decisions can be made with respect to the future of the Service Canada initiative. We share in this hope, especially considering the importance of the single window initiative in terms of providing official language minority communities with easier access to information in their own language.

The Access Points are found across the breadth of rural and urban Canada, at the service of all Canadians, in both official languages. The network has the underpinnings of the 1-800-O-CANADA line and the Canada Web site.

II. PURPOSE

Although no longer in its infancy, "single windows" is a relatively new way of serving Canadians. The purpose of this study was to examine the federal government's Single Windows initiative in order to determine the extent to which information on programs and services is equally accessible in both official languages and whether "single windows" serves to support the advancement of Canada's official language minority communities, in line with the government's commitment. The study sought to identify any problem areas and to bring these to the attention of the responsible federal institutions.

III. LEGISLATIVE BASIS

This study was conducted in light of the provisions of Part IV and Part VII (section 41) of the *Official Languages Act*. Part IV stipulates that the public has the right to communicate with federal institutions and receive services from them in the official language of their choice, at their head or central office and at their offices in the National Capital Region; or in Canada or elsewhere, where there is significant demand for services in that language. Section 41 states that:

> "The Government of Canada is committed (a) to enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; (b) and fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society."

Application of Part VII in the "single windows" context requires that the needs of official language minority communities be taken into account both in terms of the choice of location and organization of the various service points.

The right of the public to communicate with and receive available services, as provided for under Part IV, as well as the government's commitment to the full recognition of English and French in Canadian society (Part VII) must be reflected in agreements with the provinces and territories.

IV. METHODOLOGY

We began our study by visiting a number of federal, provincial and municipal government Web sites, including certain private sector sites. We then met with key members of both the CBSC National Secretariat and the Service Canada Implementation Team. We decided with these teams that the study would focus on the ability of the CBSCs and the SC-AP to serve the official language minorities in New Brunswick, Quebec, Ontario, Manitoba and Alberta. In all cases, the hub CBSC for that province was selected, as well as a total of eight organizations which are part of the CBSC network of 378 regional access partners. Two of these were in the planning stages. For each centre visited, we also examined documentation pertaining to the operations of the centre.

As for the SC-AP, our observations were based primarily on the work of the Treasury Board Secretariat pilot Implementation Team and the Service Canada pilot network of 122 access points. Our observations have been updated based on new information and comments received from federal institutions on our preliminary report.

In the course of our study, we decided to examine the situation in Saskatchewan in light of a proposal by the Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) for funding of a single windows satellite network in its community.

We wish to thank those who participated in this special study for their cooperation and thank the institutions for the comments they provided us in a very short delay.

V. OBSERVATIONS

A) THE CANADA BUSINESS SERVICE CENTRES NETWORK

The CBSCs began as pilot projects in 1992. The collaborative arrangements with the provinces/territories, and in some cases municipal and private sector organizations, allow the CSBCs to bring all information together in one place. The federal involvement in the CBSCs ensures that, in these arrangements, services are made available throughout the network in both official languages. The CBSC National Secretariat plays a key support role to all the Centres and provides

guidance in the area of official languages. (See Figure I.)

Each one of the lead federal partners, referred to as a "managing partner," has negotiated federal/provincial or territorial agreements, or in some cases other agreement documents with third parties, such as the Board of Trade of Metropolitan Montreal and the Yukon Chamber of Commerce. In each agreement, there are clauses delineating the requirements under the *Official Languages Act* and how associated costs will be handled.

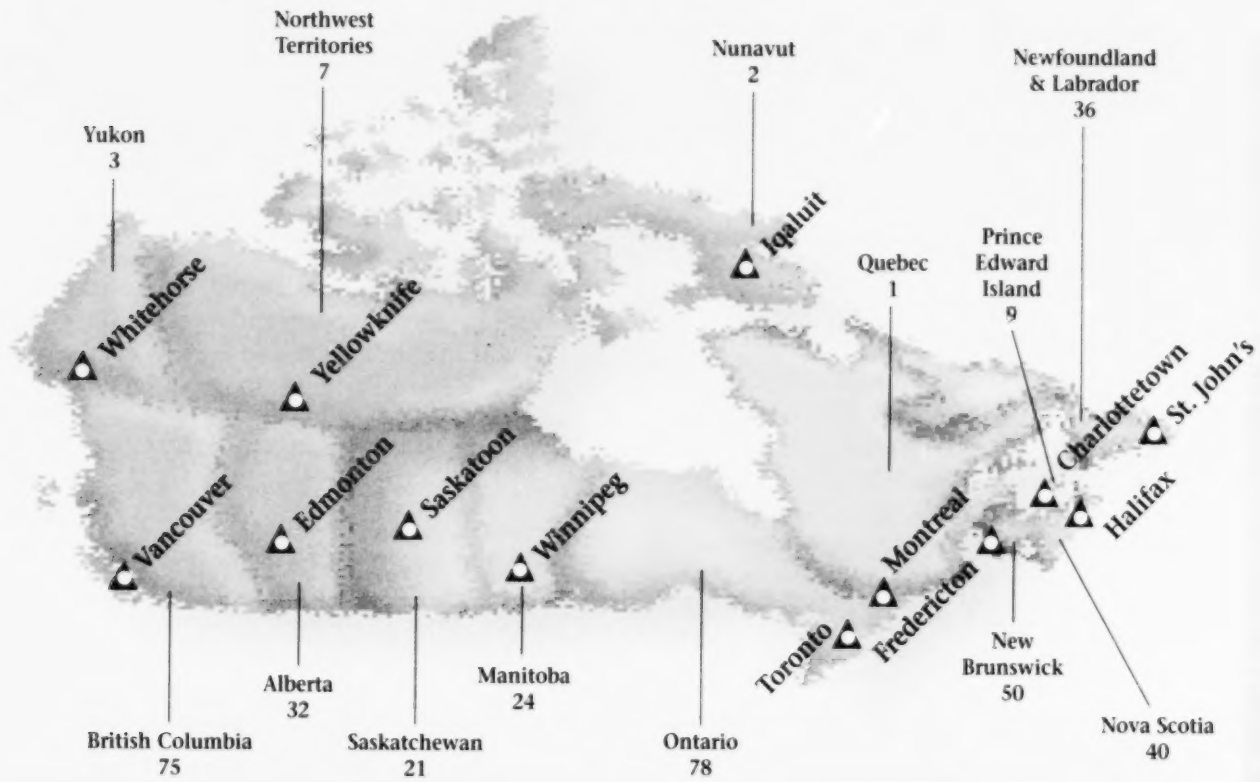
Operational practices and procedures outlining the obligations of federal institutions under the *Official Languages Act* in this partnership context are provided to each centre. The CBSC National Secretariat has developed a succinct but complete Managers' Guide on official languages practices and procedures. It has been shared with all CBSCs, who in turn have shared it quite extensively with their regional access partners. Our study revealed that the Guide is a well-known document, which is generally respected and which offers clear guidelines on official languages obligations, including those outlined in Part VII (section 41) of the Act.

Although, as already mentioned, there are clauses in agreements, those found in funding agreements are very brief. For example, the clause in the agreement between WD and the Calgary Business Information Centre (CBIC) reads as

FIGURE I

Regional Distribution of CBSCs

△ HUB



III. LEGISLATIVE BASIS

This study was conducted in light of the provisions of Part IV and Part VII (section 41) of the *Official Languages Act*. Part IV stipulates that the public has the right to communicate with federal institutions and receive services from them in the official language of their choice, at their head or central office and at their offices in the National Capital Region; or in Canada or elsewhere, where there is significant demand for services in that language. Section 41 states that:

> "The Government of Canada is committed (a) to enhancing the vitality of the English and French linguistic minority communities in Canada and supporting and assisting their development; (b) and fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society."

Application of Part VII in the "single windows" context requires that the needs of official language minority communities be taken into account both in terms of the choice of location and organization of the various service points.

The right of the public to communicate with and receive available services, as provided for under Part IV, as well as the government's commitment to the full recognition of English and French in Canadian society (Part VII) must be reflected in agreements with the provinces and territories.

IV. METHODOLOGY

We began our study by visiting a number of federal, provincial and municipal government Web sites, including certain private sector sites. We then met with key members of both the CBSC National Secretariat and the Service Canada Implementation Team. We decided with these teams that the study would focus on the ability of the CBSCs and the SC-AP to serve the official language minorities in New Brunswick, Quebec, Ontario, Manitoba and Alberta. In all cases, the hub CBSC for that province was selected, as well as a total of eight organizations which are part of the CBSC network of 378 regional access partners. Two of these were in the planning stages. For each centre visited, we also examined documentation pertaining to the operations of the centre.

As for the SC-AP, our observations were based primarily on the work of the Treasury Board Secretariat pilot Implementation Team and the Service Canada pilot network of 122 access points. Our observations have been updated based on new information and comments received from federal institutions on our preliminary report.

In the course of our study, we decided to examine the situation in Saskatchewan in light of a proposal by the Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) for funding of a single windows satellite network in its community.

We wish to thank those who participated in this special study for their cooperation and thank the institutions for the comments they provided us in a very short delay.

V. OBSERVATIONS

A) THE CANADA BUSINESS SERVICE CENTRES NETWORK

The CBSCs began as pilot projects in 1992. The collaborative arrangements with the provinces/territories, and in some cases municipal and private sector organizations, allow the CSBCs to bring all information together in one place. The federal involvement in the CBSCs ensures that, in these arrangements, services are made available throughout the network in both official languages. The CBSC National Secretariat plays a key support role to all the Centres and provides

guidance in the area of official languages. (See Figure I.)

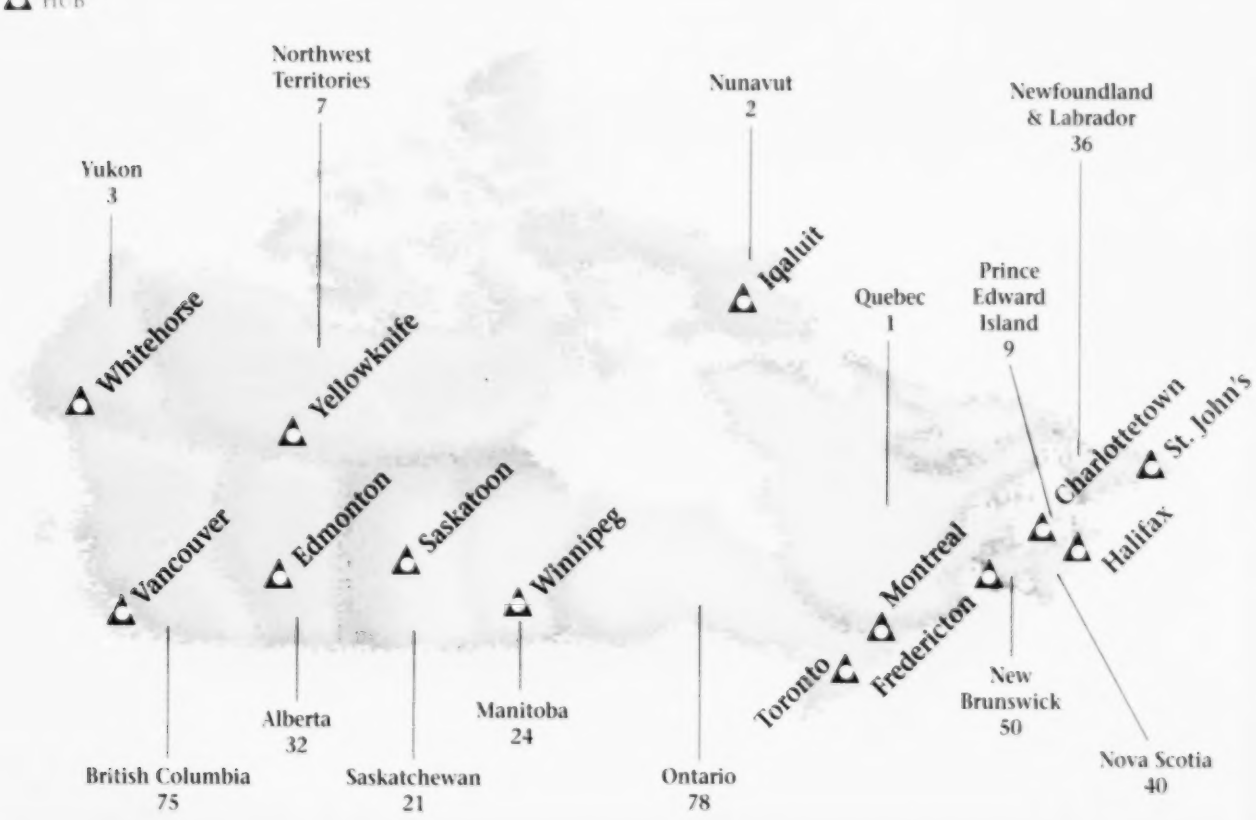
Each one of the lead federal partners, referred to as a "managing partner," has negotiated federal/provincial or territorial agreements, or in some cases other agreement documents with third parties, such as the Board of Trade of Metropolitan Montreal and the Yukon Chamber of Commerce. In each agreement, there are clauses delineating the requirements under the *Official Languages Act* and how associated costs will be handled.

Operational practices and procedures outlining the obligations of federal institutions under the *Official Languages Act* in this partnership context are provided to each centre. The CBSC National Secretariat has developed a succinct but complete Managers' Guide on official languages practices and procedures. It has been shared with all CBSCs, who in turn have shared it quite extensively with their regional access partners. Our study revealed that the Guide is a well-known document, which is generally respected and which offers clear guidelines on official languages obligations, including those outlined in Part VII (section 41) of the Act.

Although, as already mentioned, there are clauses in agreements, those found in funding agreements are very brief. For example, the clause in the agreement between WD and the Calgary Business Information Centre (CBIC) reads as

FIGURE I

Regional Distribution of CBSCs



follows: "CBIC will provide services in English and French languages as directed by Canada." It is essential that centres such as the CBIC know precisely how to carry out their official languages obligations and are held accountable in this regard. We believe that official languages clauses in funding agreements should state explicitely that funded business service centres must comply with the official languages practices and procedures outlined in the Manager's Guide.

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada and Western Economic Diversification:

1. **ensure that all official languages clauses in new partnership or funding agreements include the requirement to respect the official languages practices and procedures outlined in the *Manager's Guide – Official Languages Act, Network of Canada Business Service Centres*.**

The Treasury Board Secretariat (TBS) considers that the above recommendation is legitimate in cases where the federal institutions responsible for managing CBSC sites have entered into contractual agreements with private organizations which have committed themselves to providing the information in both official languages. In our view, funding must be conditional upon acceptance of this commitment.

Industry Canada has asked the CBSC National Secretariat to revise the standard clause related to official languages used in agreements so that the Manager's Guide is reflected in future agreements. The Guide is periodically amended as new best practices are developed or as changes in other important access policies, such as the recent federal Common Look and Feel and communications policies and the Federal Identity Program, are introduced. Industry Canada points out that the wording of the clause will therefore have to reflect the fact that the Guide is not a static document and may be revised in the course of an agreement.

The Atlantic Canada Opportunities Agency (ACOA) points out that the CBSCs are presently part of ACOA and do not have a contractual relationship with the Agency and as such there is no funding agreement. The Agency is responsible for providing the resources and tools to the centres and to incurring any costs associated with the production and delivery of these resources. Furthermore, the employees working in the centres are ACOA's and, therefore, the official languages obligations are communicated to them in the same manner as employees working in the rest of the Agency. ACOA is considering for the future the option of a third party service provider. If this becomes the case, ACOA will have to take this recommendation into account.

i) Web sites

The management of the CBSC National Secretariat and the managers of the hub CBSCs visited all clearly indicated the importance of choosing satellite partners carefully in terms of their willingness and ability to carry out their official languages responsibilities where required. Our review of CBSC Web sites showed that CBSCs include a notice on their home page under "Important Notices" stating that they are bound by the *Official Languages Act* and relevant Treasury Board policies and that, although all federal programs, services and regulations are available in both English and French, users should be aware that some information from external sources is available only in the language in which it was provided. The Commissioner's special study of June 2002 entitled: *Official Languages Requirements and Government On-Line* highlights the need for a policy requiring that a portal be treated as a service and that information provided through a federal government portal be made available in both official languages, even though it may be coming from other orders of government and the private sector. (In the case of

the CSBCs, the federal government is the portal manager.) This question is being addressed by TBS' Official Languages Branch as part of its policy review.

TBS points out that one of the aspects of its current review of official languages obligations as they relate to federal portals consists of making a distinction between, on the one hand, a portal which consists of information stemming from other sources and, on the other, a Web site which, as a matter of courtesy, establishes hyperlinks in order to facilitate access to other sites. Viewed in this way, a hyperlink in no way signifies that there exists a partnership between the federal institution and the organization (a non-federal entity) to whose site the hyperlink refers. We concur with this assessment.

For the most part, the Web sites of the various federal departments participating in the business venture of the CBSC network are available in both official languages and are of satisfactory linguistic quality. Last year, in keeping with the federal government's Government On-Line (GOL) goals, the network of CSBCs focussed on web-based services. Since official languages requirements are an important aspect of these services, the Commissioner invites the CBSC managing partners to acquaint themselves with the issues and recommendations contained in her GOL study, which is available on the Office of the Commissioner's Web site at www.ocol-clo.gc.ca.

As mentioned, we visited the provincial Web sites of New Brunswick, Quebec, Ontario and Manitoba. The Web sites of New Brunswick are bilingual and are of comparable quality to that of federal Web sites. Many Quebec sites are not yet bilingual. Ontario and Manitoba are making fair strides at "bilingualizing" their Web sites, although the French on Ontario's sites is often of poor quality. To address this problem, the manager of the Canada/Ontario Business Service Centre (C/OBSC) is planning to set up an on-staff linguistic service, designed to help improve the quality and coordination of French documents.

The Web site of the Business Link in Edmonton is fully bilingual. Moreover, since bilingualizing their Web site, the number of requests in French coming into this Centre has greatly increased. As we were preparing this study, we suggested that the Web site of the Calgary partner, the CBIC, be fully bilingualized and that has been done.

In light of the preceding observations, the Commissioner of Official Languages recommends that Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada and Western Economic Diversification:

2. **take measures so that by June 30, 2003, their respective provincial government Business Service Centre partners in Quebec, Ontario and Manitoba render their Web sites fully bilingual and, in so doing, harmonize them with the Government of Canada Web sites, in respect of Part IV and Part VII of the *Official Languages Act*.**

Industry Canada believes that there is little that the CBSC initiative can do to effect a change of language policy of provincial/territorial Web sites, as it is outside the scope of its collaborative arrangements. According to the Department, our observations and recommendations do not seem to acknowledge this reality and in fact attempt to leverage its partnerships to fulfill an agenda beyond the authority of the CBSCs. We do not advocate a change of language policy in this regard; however, we do not believe that it is outside the scope of collaborative arrangements to negotiate the inclusion in partnership agreements of provisions aimed specifically at ensuring that Canada's two official language communities receive equal treatment. It is also all federal institution's responsibility to foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society in compliance with Part VII of the *Official Languages Act*.

The Department further points out that the CBSC Web sites in each province and territory provide a unique federal/provincial and territorial Internet collaboration for Canadian business wherein a great deal of common content is developed integrating the programs, services and compliance requirements of both orders of government. These CBSC sites are bilingual as defined in the Guide. As such, CBSC Web sites have increased access to business information in both official languages immensely - information that would otherwise be in one official language only.

Canada Economic Development for Quebec Regions has stated that it does not believe that it is possible to require that other orders of government and the private sector comply with the requirements of Part IV or respect the government's commitment outlined in Part VII of the *Official Languages Act*, since the Act generally applies only to federal institutions.

TBS points out that the above recommendation deals with three questions which, although interrelated, warrant separate consideration. These are: respect of official languages obligations in partnerships, disclaimers under Important Notices and federal portals.

TBS supports the intent of the above recommendation to the extent that it is aimed at the same partners as those referred to in recommendation 1 and provided that we are referring to organizations which have signed an agreement which obliges them to comply with the same official languages requirements as federal institutions which are subject to the *Official Languages Act*. While we confirm that this is in fact the case, again we expect that organizations which receive funding will be required under the terms of the agreement to provide services in both official languages.

TBS considers that it would be difficult to support the idea that the notice informing users that information available through a hyperlink linking a federal site to a non-federal site may not be available in both official languages be suppressed because it is impossible to exclude the possibility that certain partners establish hyperlinks from their sites which lead to other sites which are not subject to the *Official Languages Act*. Thus by posting such a notice as required by TBS' policy on the use of official languages on electronic networks and the directives related to the standardization of Internet sites, users will be informed that they will not be able to expect that all of the information made available through a hyperlink linking a federal site to a non-federal site will be available in both official languages. In TBS' view, to give an impression to the contrary could be perceived as a false active offer on the part of the federal site. We agree.

As already mentioned, we agree with the distinction made by TBS between a portal which consists of information stemming from other sources and a Web site which, as a matter of courtesy, establishes hyperlinks in order to facilitate access to other sites. Thus a hyperlink does not mean that there exists a partnership between the federal institution and the non-federal organization to whose site the hyperlink refers.

We trust that the foregoing has served to clarify the responsibilities of the managing partners in this regard.

ii) Business documentation

The business documentation centres/libraries in the various provincial CBSCs strive to reflect Canada's linguistic duality within the breadth of their collections. This is most in evidence in the centres in Manitoba and New Brunswick. The Ontario CBSC in Toronto is fast tracking the French elements of its collection to bring holdings in that language up to speed. Info entrepreneurs, the hub CBSC in Quebec, ensures that virtually all their documents are available in both English and French. The collection is composed of both government publications and material from commercial sources.

The documentation shelves provided by the CBSCs to their regional access partners in Manitoba and New Brunswick have a good balance of English and French holdings. Ontario has recently reexamined the documentation shelves provided to their regional access partners and has ensured that the small collections have a good representation of French-language titles.

iii) In-person and telephone services

The staffs of the CBSCs included in the study were found to be adequately bilingual and to always make an active offer of service in both official languages in Fredericton, in Montreal, in Toronto and in Winnipeg, as well as in Calgary and Edmonton.

We would like to mention a few salient examples of quality service in both official languages. Overall the Canada/New Brunswick Business Service Centre (C/NBBSC) in Fredericton and its regional access partners in Bathurst (Chaleur Regional Development Commission Inc.) and Bouctouche (ADEL-Kent-LEDA Inc.) offer an exemplary level of bilingual service, and the management has put extra effort into ensuring that work is carried out effectively in both official languages. Info entrepreneurs, the hub CBSC for Quebec through a collaborative arrangement between CED and the Montreal Board of Trade, is a model of good federal/private sector cooperation. It helps its staff with business vocabulary in both English and French and reaches out to both English- and French-speaking university students who want to go into business in Quebec. The Canada/Ontario Business Service Centre's (C/OBSC) partner in Sudbury, the Sudbury Regional Development Corporation offers its services in both languages and has organized a program on "Planning a business" for senior secondary school students which is to be offered in both official languages province-wide.

The outreach activities developed and offered by the Canada/Manitoba Business Service Centre (C/MBSC) in concert with its service delivery partner (the Chaboillé Community Development Corporation) include a French-language business series that is rolled out twice a year at various locations in Franco-Manitoban communities. In Manitoba, two Franco-Manitoban Service Centres (in which the CBSC is a major participant) have been launched and a third is in the works, with plans that are greatly appreciated by the Franco-Manitoban community. (See section below entitled "Service Canada Access Points Network.")

In Edmonton and Calgary, ties have been forged between the Business Link, the Calgary Business Information Centre and the Chambre économique de l'Alberta and other Franco-Albertan partners which have facilitated a good level of service in French to the Francophone business community not only in Alberta, but also in the Northwest Territories. The Business Link also actively participates in trade fairs such as the Forum économique organized by the Chambre économique de l'Alberta. This organization is one of four Francophone Economic Development Organizations supported by WD to provide business and economic development services to the Francophone communities of western Canada.

We wish to point out that in North Bay the general organization of the C/OBSC partner to meet official languages obligations has not yet been given adequate consideration. In particular, the North Bay centre has not been ensuring an active offer of bilingual service over the phone and its staff has yet to actively meet with the minority Francophone business associations in the Blue Sky Region to understand how their needs can be better served.

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Industry Canada:

3. **by March 1, 2003, work out a plan in consultation with the Canada/Ontario Business Service Centre in order to help its North Bay regional access partner to comply fully with the obligations set out in Part IV and Part VII of the *Official Languages Act*.**

Industry Canada points out that CBSC regional access partnerships are considered as enhancements to the in-person channel and not the toll-free telephone or Internet channels which are provided directly by each CBSC. The primary objective of the extended CBSC network is to build cost efficient in-person access to CBSC information through partnerships. The Department interprets our recommendation within these limits. (We agree with this interpretation.) Regional access partners are selected because of their mandates, services and established reputations in the business community. In communities where there is a requirement to provide services in both official languages such as North Bay, partners must be willing and able to do so during an in-person session. Many CBSC regional access partners operate in small centres such as North Bay where bilingual staff may be difficult to find and occasionally there are challenges to meeting the requirements. Back-up service arrangements are in place through the CBSC toll-free telephone channel or the "Talk to Us" service available at partner locations. "Talk to Us" connects clients through a collaborative Internet and telephone session with fully bilingual business information officers in the CBSCs in a regional access partner's site.

Industry Canada has informed us that the Canada-Ontario Business Service Centre (C/OBSC) will work with the North Bay regional access partner to ensure an active offer of bilingual service is made for in-person service. We wish to underline the fact that the C/OBSC is responsible for ensuring that once an active offer is made, the capacity exists to follow through on the offer by providing an equivalent level of service to members of both official language communities. The C/OBSC must ensure that the back-up arrangements currently in place do not become the norm for providing service to the official language minority.

iv) Monitoring and control

In our view, it is essential that the CBSC management framework include the necessary control mechanisms for ensuring compliance with official languages requirements within the CBSC network. Thus it is incumbent on the CBSC managing partners to ensure that the network functions adequately from an official languages perspective. To this end, the responsible federal institutions must monitor the capacity of the business centres to effectively meet the requirements of the *Official Languages Act* and take appropriate corrective action as required.

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada and Western Economic Diversification:

4. **by March 31, 2003, put in place the necessary control mechanisms to ensure full compliance with the requirements of the *Official Languages Act* within the Canadian Business Service Centres network.**

Industry Canada considers that the necessary control mechanisms are already in place. The CBSCs for which Industry Canada is responsible are covered in the departmental audit and evaluation program like all departmental services. In addition, as a new initiative, all CBSCs have been routinely evaluated over the last nine years. The national evaluation framework covers service standards and official languages requirements. CBSCs develop annual plans and report on their section 41 activity as part of normal departmental reporting. The C/OBSC routinely monitors a sample of calls for all aspects of telephone quality including official languages. Lastly, Industry Canada, provides Managers and staff with explicit procedures and instruction in the Managers' Guide. In our view, periodic monitoring of all aspects and modes of service delivery is essential in order to ensure that deficiencies are detected and corrected on the spot. We encourage Industry

Canada to pursue its periodic monitoring of all aspects and modes of service delivery in order to ensure that deficiencies are detected and corrected on the spot.

Canada Economic Development for Quebec Regions considers that, since they view any shortcomings regarding clients' respect of their contractual obligations with respect to official languages as a breach of contract, the control mechanism already exists. We do not share this point of view. In our opinion, control must be exercised through periodic monitoring in order to determine whether there is a breach of contract and what corrective measures are required.

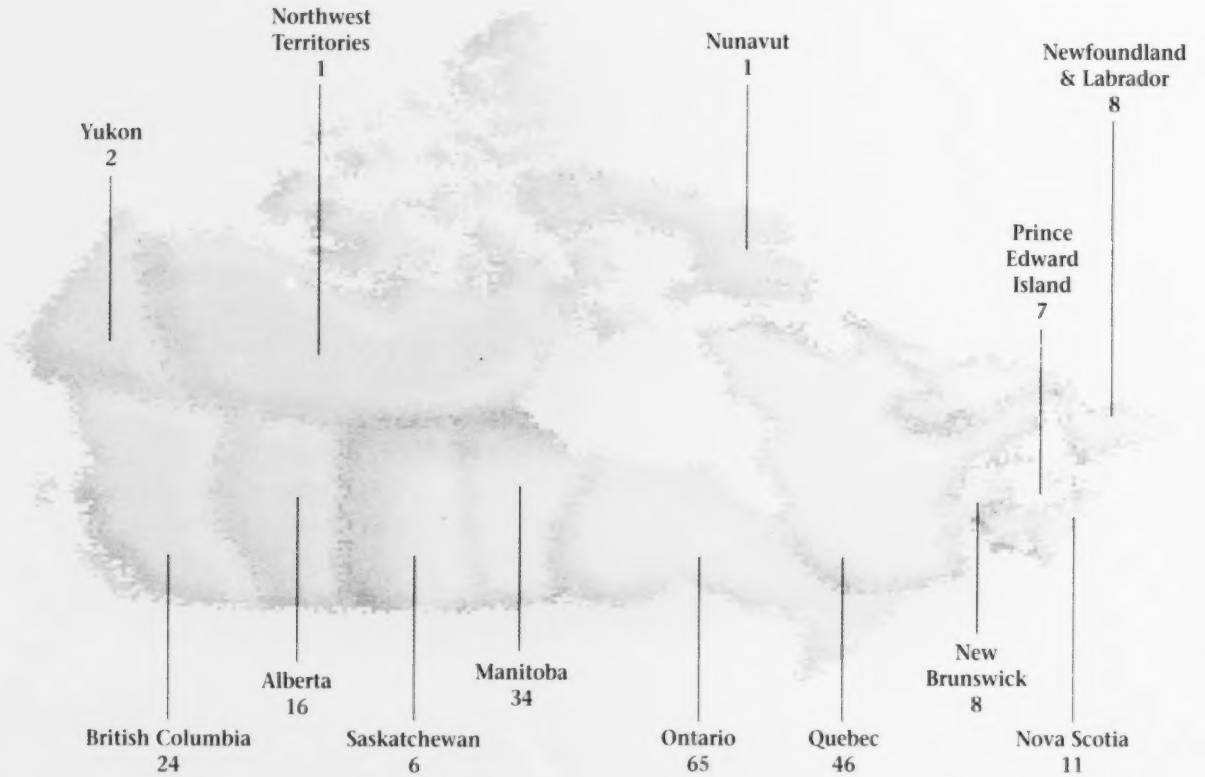
Western Economic Diversification expressed the view that while they agree that the necessary control mechanisms be put in place, substantial strides have been made in the pursuit of this goal.

B) SERVICE CANADA ACCESS POINTS NETWORK

The new network of Service Canada Access Points is located at 64 HRDC-managed sites, 9 Canadian Heritage sites and, as already mentioned, 156 Canada Post sites. Official languages obligations were taken into account for the 122 pilots, and attention has been given to ensuring full compliance with official languages obligations in the new network. (See Figure II.)

FIGURE II

Regional Distribution of Service Canada Access Centres



In Manitoba, two pilot Bilingual Service Centres have been launched. On April 19, 2002, the first tri-partite Bilingual Service Centre opened in St. Boniface. Its aim is to improve service delivery in Manitoba communities with a high concentration of French-speaking citizens. The 30 bilingual employees on site from all three orders of government offer a wide range of bilingual services, including referral to government programs and services. Manitobans can access the services in person, by telephone or electronically.

A second Bilingual Service Centre, the first in rural Manitoba, was launched on October 11, 2002 in Saint-Pierre-Jolys. This collaborative arrangement among the governments of Canada and Manitoba, the Chaboillé Community Development Corporation in Saint-Pierre-Jolys and Winnipeg Child and Family Services is aimed at providing residents of the Red River region with services in the official language of their choice. A bilingual staff of 18 will provide a wide range of bilingual community and government services under one roof.

The above centres will also house a business counselling satellite office of the Canada/Manitoba Business Service Centre. A third Bilingual Service Centre is planned for Notre-Dame-de-Lourdes.

Service Canada has brokered a relationship between Communication Canada, HRDC and Treasury Board Secretariat to continue the multi-channel one-stop network of the Government of Canada. This includes, as we have already said, the 1-800-O-CANADA line, the Canada Web site and the 229 in-person access points. Of the 122 Service Canada pilot access points, 59 remain (including those that were visited in the course of researching this study: the Post Office of Bouctouche, the *Café Jeunesse* in Montreal, and the Access Point in the Human Resource Centre in North Bay). As for the Service Canada site in Notre-Dame-de-Lourdes, Manitoba it will be integrated into the new Government Service Centre which is under construction in that locality. These sites, as well as the Canada Place display booth in Moncton and the access points in Canada Place in Edmonton and Calgary, generally offered a satisfactory service in both official languages and staff members were familiar with the Service Canada official languages kit and were aware of their linguistic obligations.

Service Canada has been negotiating a good urban/rural balance for the new network of 229 access points. Forty-five percent of these nationally are located in small and rural communities. At least 30% of access centres within each province and territory are located in small and rural communities.

Service Canada's new network of 229 access points should, from its inception, generally be able to meet its obligations under the *Official Languages Act*. Compliance with the Act is clearly written into the Memoranda of Understanding among all the partners. As in the case of the CSBCs, we believe that those responsible for the Service Canada access points need to be well-equipped to carry out their official languages responsibilities. The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Human Resources Development Canada:

5. **by March 1, 2003, ensure that Service Canada In-Person Access Points are provided with the official languages practices and procedures kit prepared by the Treasury Board Secretariat Implementation Team.**

HRDC has informed us that it will ensure that, by March 1, 2003, new Service Canada access centres are provided with the same official languages practices and procedures information that was provided to access centres by the TBS implementation team.

i) Web sites

The Government of Canada Web sites underpinning the information on services and programs used by the Service Canada sites, as we have already mentioned, are virtually all available in both official languages. Moreover, the assistance offered by the 1-800-O-CANADA line is made actively available in both official languages wherever the user may be calling from. However, in the sites visited, particularly the three New Brunswick sites in Fredericton, Bouctouche and Moncton, it was noted that the keyboards of the computer terminals being used did not display the French accent signs, and the software used was not able to easily produce them. Moreover, the Office of the Commissioner has received complaints concerning the same situation for the Service Canada sites in Saint John and Fredericton.

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Human Resources Development Canada:

6. **by March 1, 2003, examine the keyboards that are being used in the Service Canada Access Centres and ensure that they display the French accent signs and that the software used can easily produce them, in full compliance with the Treasury Board Information Technology Standard.**

HRDC has informed us that three of the four access centres mentioned above are no longer part of the new Service Canada network. The Department will confirm the use of computer keyboards displaying the French accent signs in compliance with the Treasury Board Information Technology Standard by March 31, 2003.

Canada Post, for its part, has installed a bilingual keyboard displaying French accents in Bouctouche and has begun an audit of other offices providing single window services to ensure that all keyboards are in compliance with the standard.

ii) Communication strategy

The importance of publicizing the availability of the network must not be underestimated. The pilot access points have been under-utilized by both official language communities. "One-stop shopping" is of particular advantage to official language minority communities in that it allows them to have easier access to information in their own language without having to try to get that information from many different sources, some of which may not be geared to help them in their own official language. A well-orchestrated communication plan has helped Montreal's *Café Jeunesse* be a success, and personal commitment and clever ways of getting the word out without much expense helped the pilot Service Canada Access Points in North Bay and Notre-Dame-de-Lourdes become popular with members of their communities. Most of the other pilot access points, however, have had little funding to communicate their important offer of service.

In light of the foregoing, the Commissioner of Official Languages recommends that Human Resources Development Canada:

7. **by March 1, 2003, develop a communication strategy for making the network of Service Canada In-Person Access Points well known to Canadians and ensure that the strategy clearly takes into consideration the needs of the minority official language communities.**

According to HRDC, the Budget of the Government of Canada has not provided any funding to support the operations of the Service Canada network since the end of the Treasury Board pilot project. HRDC and its partners in the in-person service delivery have had to reallocate internal resources to keep the initiative alive until such time as funding is secured. As a result, resources will remain limited until at least 2004-2005.

HRDC has informed us that, in spite of these limited resources, Service Canada service partners and access centre managers have demonstrated their continuing commitment to marketing and promotion and undertook, in the first six months of 2002-2003, over 1,300 low-cost activities to promote the initiative, such as radio, television and newspaper advertising and attendance at community fairs and events. HRDC's regional coordinators for Service Canada have worked with local managers to develop marketing plans and coordinate participation in promotional opportunities, such as fairs and exhibits.

HRDC will continue to work with its various partners at all levels to develop communication plans to improve awareness of the initiative among Canadians in the communities served. The activities undertaken will reflect the resources available to support them and will take into consideration special needs of particular population groups, including those of official language minority communities, among others.

iii) Monitoring and control

We believe that HRDC, as manager of the SC-AP network, has a responsibility to ensure that the network functions adequately from an official languages standpoint. To this end, the Department must monitor the capacity of the SC-AP to effectively meet the requirements of the *Official Languages Act* and take appropriate corrective action as required.

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that Human Resources Development Canada:

8. **by March 31, 2003, put in place the necessary control mechanisms to ensure full compliance with the requirements of the *Official Languages Act* within the Service Canada Access Points Network.**

We have been informed by HRDC that the requirements of the *Official Languages Act* with respect to Service Canada have been highlighted within the directions given by the Senior Assistant Deputy Minister, Service Delivery, to HRDC Regional Executive Heads, in terms of meeting their Performance Accord obligations. In addition, since the time of the OCOL visits to Service Canada access centres, HRDC has developed a new site monitoring program. Official languages requirements are one of the elements evaluated in the program. So far in 2002-2003, 23 access centres have been visited. We view HRDC's initiative as a step in the right direction and we encourage the department to pursue its monitoring program.

C) THE NEED IN SASKATCHEWAN

Since 1999, the Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) has been working diligently to make known the need for a single window satellite network in its community, more particularly in 12 community and cultural centres in Saskatchewan. According to the ACF, there is a pressing need to combat the erosion of language rights in Saskatchewan, made worse by the lack of access in French to the products and services of federal departments in this province. The ACF contends that its initiative is vital and embodies the main elements of "single windows," notably to provide a multi-service centre and act as a go-between in helping Canadians get the services they need quickly and easily in the official language of their choice.

The ACF demonstrated in its document entitled *Un nouveau vecteur de développement* - May 2002 ("A new perspective on development" - our translation) that it is responding to the challenge in several ways. The ACF gives as an example its capacity to provide, on a priority basis, information in French on the services and programs of the federal government to official language minority Canadians in rural and urban

areas who otherwise would probably not have access to this information as easily. This information would also be provided to the local majority population of target communities who request it.

The ACF views this venture as important in terms of developing a sense of pride in a community small in numbers by having it play an active role in its area in fostering a partnership with government organizations for the delivery of an equitable information service in such areas as employment, human resources, health, justice, immigration and industry, as well as in terms of helping small town and rural official language minority Canadians get "connected" to the Internet and the federal government.

The ACF, through a funding agreement with the Province of Saskatchewan, has set up two pilot single window satellites and an administrative centre to assist the province in meeting certain of its human resources obligations. A satellite centre in St-Isidore-de-Bellevue serves the northern region of the province and another in Gravelbourg serves the southern region. The services currently offered in the area of employment have been very successful, and the demand for "real" access to federal government services is increasing. Federal funding for implementation of the network has been anxiously awaited for more than two years but has not yet materialized.

In January 2002, considering the importance of this issue for a minority official language community, as well as the fact that the single window satellite network is very much in keeping with the intent of section 41 of the *Official Languages Act*, the Commissioner wrote to the Secretary of the Treasury Board and the deputy ministers of Canadian Heritage, Human Resources Development Canada, Western Economic Diversification, Agriculture and Agrifoods and Industry Canada underlining the importance of this issue and asking them to get on board.

Under the leadership of Canadian Heritage, talks have been underway between the Federal Sub-committee on Official Languages in Saskatchewan and the ACF since early 2002 to find avenues for helping the ACF successfully establish their network of single window satellites. The parties involved, including the ACF, have confirmed their commitment to improving both the access and the quality of services in French in Saskatchewan. They also agreed to confinue the work in order to find the approach that best suits them. They are reflecting on such issues as the need to improve access in French to the products and services of target federal departments, as well as the need for the single window network to take into account both the urban and rural realities in Saskatchewan. Canadian Heritage and HRDC, which has been responsible for the Service Canada network since April 2002, have a key rc!e to play in this matter.

The Commissioner fully supports the Assemblée communautaire fransaskoise in establishing their network of single windows. In fact, in June 2002, she recommended in a letter that the Deputy Ministers of Canadian Heritage and Human Resources Development Canada ***take the lead, in cooperation with the Assemblée communautaire fransaskoise, in developing a strategy and a timetable for federal participation, by October 2002, in the establishment of a viable network of single window operations in Saskatchewan, and that the necessary funding for that single window network be found by the various federal partners.***

In August 2002, the Deputy Minister of Canadian Heritage replied to this recommendation that her Department was coordinating the federal response in this matter, both through the Federal Sub-committee on Official Languages in Saskatchewan and within the national framework of inter-ministerial partnerships with official language communities. The tabling by the ACF of an updated and

modified proposal in May 2002 had an important impact on the process. As a consequence, the Federal Sub-committee on Official Languages had to readjust its work. Since May 2002, the Department's representatives have provided the ACF with continued support and direction and have organized several meetings to bring together the members of the ACF, along with representatives of the provincial government and the federal institutions involved in this initiative, in order to develop an action plan and identify options for funding. Discussions have been highly complex. In fact, according to Canadian Heritage, the ACF's proposal that a third party deliver the services distances itself significantly from the direct delivery of services by government, as well as from the model put in place by Service Canada. Moreover, the formula suggested by the ACF presents significant financial and accountability challenges.

The Deputy Minister of HRDC responded in July 2002 to the Commissioner's recommendation that his Department cannot consider supporting a third party "single window" initiative or any further expansion of the Service Canada network beyond what is already planned. According to HRDC, circumstances have not changed materially since that time. Agriculture and Agri-Food Canada have informed us that their officials have reviewed the ACF's proposal and determined that it does not meet their funding program requirements.

The Commissioner maintains her position that any "single window" initiative in Saskatchewan in which the federal government participates, should necessarily be carried out in partnership with the ACF. In keeping with the government's commitment outlined in Part VII of the *Official Languages Act*, federal institutions have a responsibility, when planning or revising programs and services, to work with official language minority communities in determining the most effective means of meeting their needs.

The Commissioner of Official Languages therefore recommends that the Department of Canadian Heritage:

9. **pursue, in cooperation with the Assemblée communautaire fransaskoise and federal and provincial government representatives, efforts at developing, before April 30, 3003, a strategy and a timetable for federal participation in the establishment of a viable network of single window operations in Saskatchewan, and that the necessary funding for that single window network be found by the various federal partners.**

VI. CONCLUSION

"Single Windows" and its CBSC and SC-AP networks have undeniable advantages for Canadians as a way of getting access to information on government programs and services. These advantages are even more apparent for the official language minority communities: "one-stop shopping," as already mentioned, allows them to have easier access to information in their own language. Single Windows also allows federal organizations to concentrate their efforts in a smaller number of service access points and thus to maximize the use of their bilingual resources.

Our study has shown that official languages requirements have been taken into account in the development of both the CBSC and SC-AP networks. This is evidenced by clauses in the partnership and funding agreements and the Manager's Guide and official languages information kit. However, official languages clauses in these agreements ought to be reinforced to include the requirement to respect the guidelines and procedures, and these must be distributed to all partnership and funded single window centres.

The lack of a good communications strategy has left many Canadians, who in fact need information on the programs and services offered by their federal government, "out in the cold" and not knowing how to get "connected." The level of service has been better developed for the official language minorities where they form a more significant part of the population (New Brunswick, Montreal, Northern Ontario, Manitoba), but has not yet always been of the same quality where the minority is smaller. (Cases in point are the difficult situation for the ACF in Saskatchewan and the C/OBSC regional access partner in North Bay.) The Web sites of Business Service Centre partners are not fully bilingual and not all keyboards in Service Canada Access Centres may yet display French accent signs.

Federal departments must consult with official language minority associations in order to ensure that the single windows networks put in place meet the requirements of the *Official Languages Act*. They must strive to meet the particular needs of official language minority communities and, in so doing, they ought to consider alternate solutions in the case of small official language minorities, such as those in Saskatchewan, where the needs of the community warrant special consideration.

The Single Windows managing partners must monitor the capacity of the business centres and access points to effectively meet the requirements of the *Official Languages Act* and take appropriate corrective action as required.

Finally, since our study clearly revealed the importance of the single window initiatives in terms of providing official language minority communities with easier access to information in their own language, we encourage the government to take this in consideration in its decision to continue or not its initiatives.

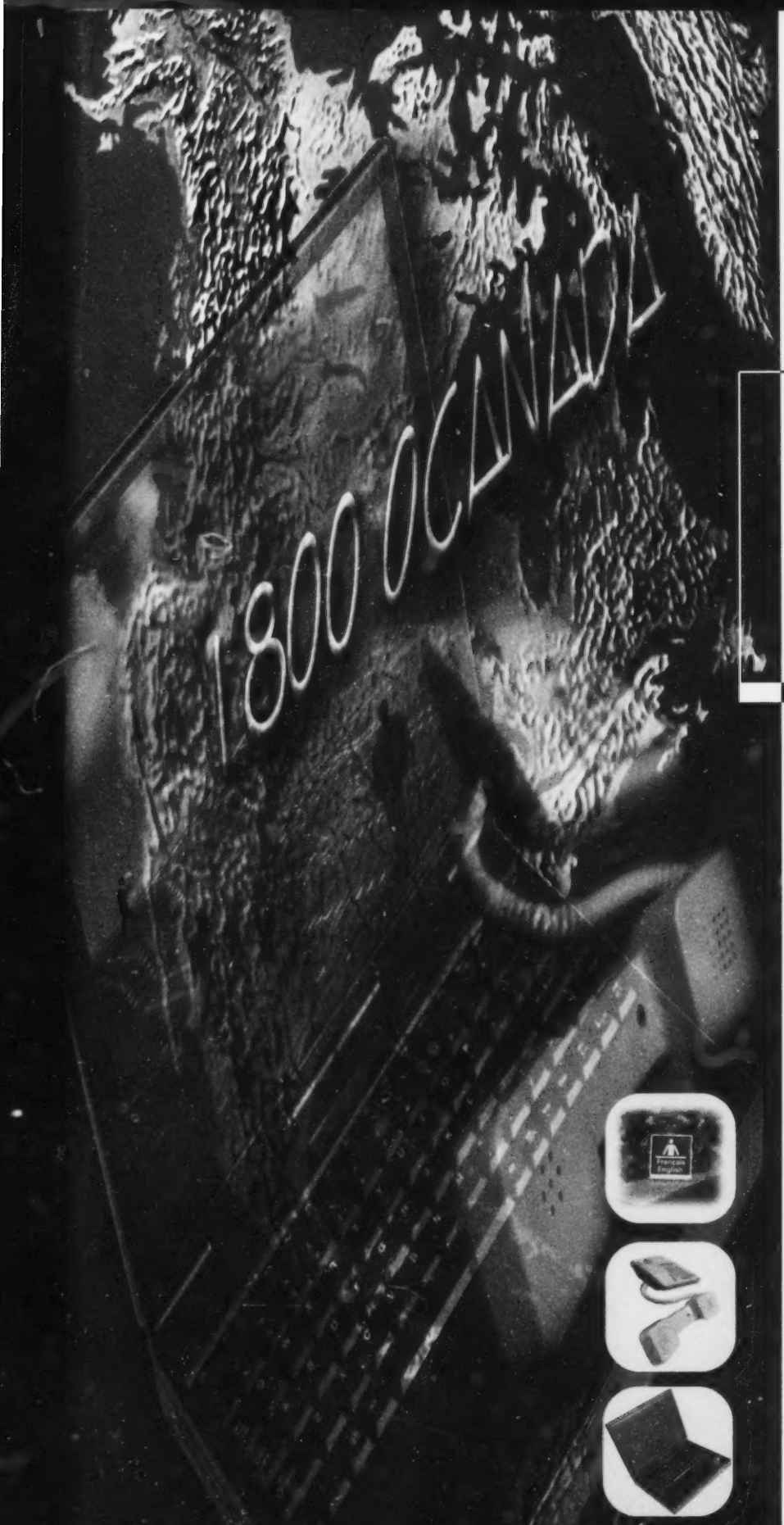
RECOMMENDATIONS

The Commissioner of Official Languages recommends:

1. **that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada and Western Economic Diversification ensure that all official languages clauses in new partnership or funding agreements include the requirement to respect the official languages practices and procedures outlined in the *Manager's Guide – Official Languages Act, Network of Canada Business Service Centres*.**
2. that Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada and Western Economic Diversification take measures so that by June 30, 2003, their respective provincial government Business Service Centre partners in Quebec, Ontario and Manitoba render their Web sites fully bilingual and, in so doing, harmonize them with the Government of Canada Web sites, in respect of Part IV and Part VII of the *Official Languages Act*.
3. that Industry Canada, by March 1, 2003, work out a plan in consultation with the Canada/Ontario Business Service Centre in order to help its North Bay regional access partner to comply fully with the obligations set out in Part IV and Part VII of the *Official Languages Act*.
4. that the Atlantic Canada Opportunities Agency, Canada Economic Development for Quebec Regions, Industry Canada and Western Economic Diversification, by March 31, 2003, put in place the necessary control mechanisms to ensure full compliance with the requirements of the *Official Languages Act* within the Canadian Business Service Centres network.
5. that Human Resources Development Canada, by March 1, 2003, ensure that Service Canada In-Person Access Points are provided with the official languages practices and procedures kit prepared by the Treasury Board Secretariat Implementation Team.
6. that Human Resources Development Canada, by March 1, 2003, examine the keyboards that are being used in the Service Canada Access Centres and ensure that they display the French accent signs and that the software used can easily produce them, in full compliance with the Treasury Board Information Technology Standard.
7. that Human Resources Development Canada, by March 1, 2003, develop a communication strategy for making the network of Service Canada In-Person Access Points well known to Canadians and ensure that the strategy clearly takes into consideration the needs of the minority official language communities.

8. that Human Resources Development Canada, by March 31, 2003, put in place the necessary control mechanisms to ensure full compliance with the requirements of the *Official Languages Act* within the Service Canada Access Points Network.

9. that the Department of Canadian Heritage pursue, in cooperation with the Assemblée communautaire fransaskoise and federal and provincial government representatives, efforts at developing, before April 30, 2003, a strategy and a timetable for federal participation in the establishment of a viable network of single window operations in Saskatchewan, and that the necessary funding for that single window network be found by the various federal partners.



Les réseaux de guichets uniques du gouvernement du Canada

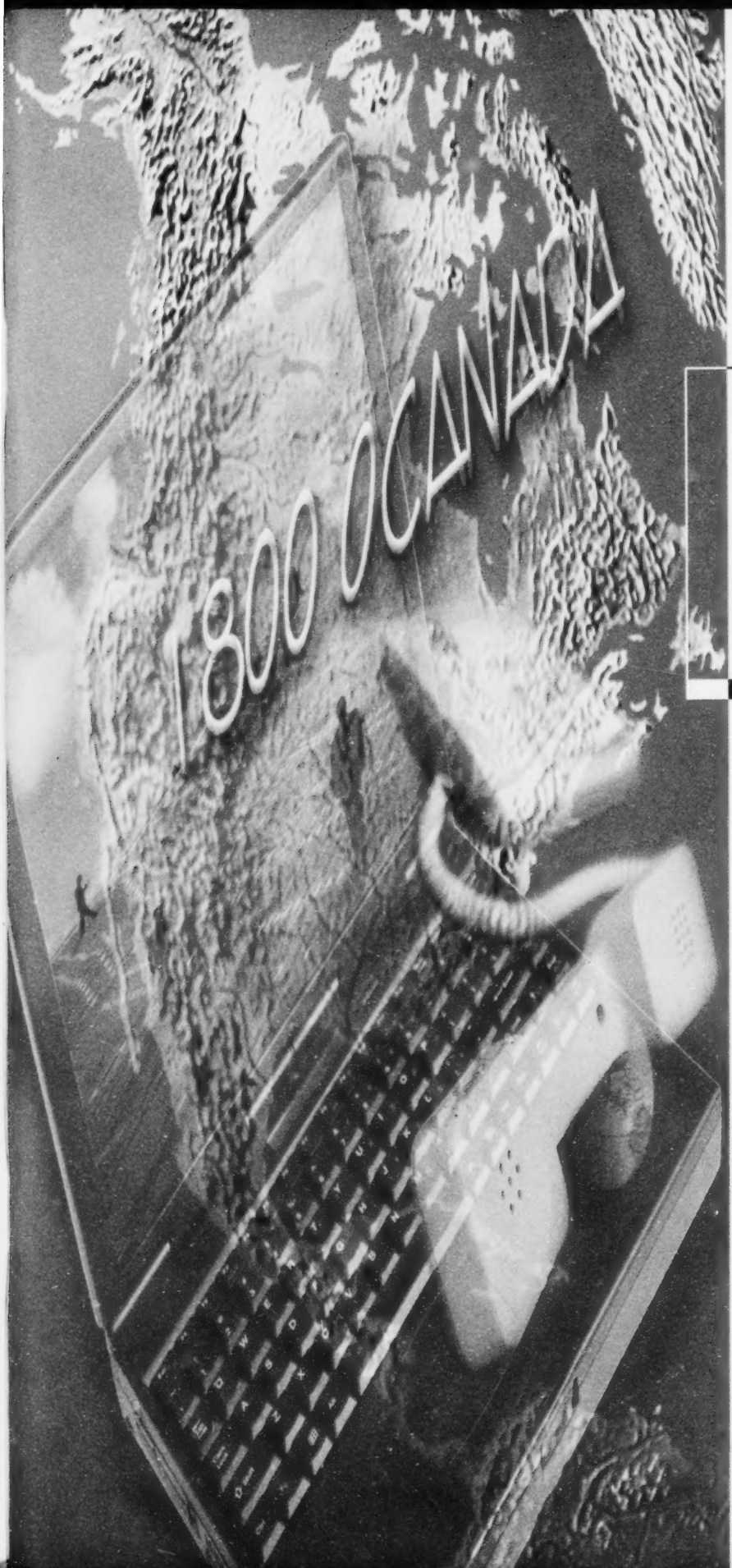
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
CANADA

Site Web : www.ocol-clo.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2002
Nº de cat. : SF31-66/2002
ISBN : 0-662-66995-9

Imprimé sur du papier recyclé

Printed on recycled paper



Les réseaux de guichets uniques du gouvernement du Canada

Auteurs : Paul Fortier
Marcel Charlebois

Janvier 2003

TABLE DES MATIÈRES

I. INTRODUCTION 1

II. OBJET 1

III. FONDEMENT LÉGISLATIF 2

IV. MÉTHODOLOGIE 2

V. OBSERVATIONS 3

A) LE RÉSEAU DES CENTRES DE SERVICES AUX ENTREPRISES DU CANADA 3

i) Sites Web 5

ii) Documentation à l'intention des entreprises 7

iii) Services en personne et au téléphone 7

iv) Suivi et contrôle 9

B) LE RÉSEAU DES CENTRES D'ACCÈS DE SERVICE CANADA 10

i) Sites Web 11

ii) Stratégie de communication 12

iii) Suivi et contrôle 13

C) LES BESOINS EN SASKATCHEWAN 13

VI. CONCLUSION 15

RECOMMANDATIONS 16

I. INTRODUCTION

Afin d'aider tous les Canadiens et toutes les Canadiennes à répondre à leurs besoins courants d'information sur les programmes et services gouvernementaux, le gouvernement fédéral a mis en place deux importants réseaux de guichets uniques : le réseau des centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) et le réseau des guichets uniques (prestation de services multi-modes), qui comprend la ligne 1 800 O-CANADA pour le service téléphonique, le site Web du Canada et les 229 centres d'accès de Service Canada pour le service en personne.

Le programme des CSEC résulte d'un accord de coopération entre 37 ministères fédéraux qui offrent des services aux entreprises, les gouvernements provinciaux et territoriaux et, dans certains cas, le secteur privé et les milieux universitaires. Le réseau des CSEC simplifie les rapports avec les divers ordres de gouvernement en servant de ressource centrale d'information pour les entreprises canadiennes. Il se compose de 13 centres principaux, soit un dans chaque province et chaque territoire, et d'un vaste réseau formé de 378 partenaires d'accès régionaux installés dans de petites collectivités d'un bout à l'autre du pays. Les partenaires des CSEC comprennent : les sociétés de développement économique ou d'aide aux entreprises, les Sociétés d'aide au développement des collectivités, les bureaux locaux des ministères fédéraux et provinciaux qui offrent des services aux entreprises, ainsi que les chambres de commerce. Les CSEC principaux s'occupent du service téléphonique sans frais, du site Internet et du courrier électronique.

Le Secrétariat national des CSEC (à Industrie Canada) fournit des services de soutien et de coordination au réseau des CSEC pour le compte des quatre organismes fédéraux responsables de la bonne marche des CSEC dans leurs régions respectives : l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA) dans les quatre provinces de l'Atlantique; Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC) au Québec; Industrie Canada en Ontario, au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon; Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) dans les quatre provinces de l'Ouest.

Le 2 avril 2002, la responsabilité du réseau des centres d'accès de Service Canada (CA-SC) a été transférée du Secrétariat du Conseil du Trésor (responsable du projet pilote) à Développement des ressources humaines Canada (DRHC). DRHC a consenti les sommes nécessaires au maintien, jusqu'au 31 mars 2004, de 229 centres (dont certains sont gérés par Patrimoine canadien) : 59 des 122 centres pilotes de Service Canada (qui fonctionnaient depuis près de deux ans), plus 170 nouveaux centres. Aucune source de financement pour permettre le maintien des 156 centres d'accès satellites de Postes Canada après décembre 2003 n'a été prévue. DRHC espère qu'au cours de l'année qui vient, le gouvernement du Canada se dotera d'une vision à long terme pour la prestation des services qui permettra de prendre des décisions en ce qui concerne l'avenir de l'initiative Service Canada. C'est aussi ce que nous espérons; l'initiative des guichets uniques est d'une grande importance pour les communautés minoritaires de langue officielle en ce qu'elle leur facilite l'accès à de l'information dans leur langue.

Les centres d'accès sont répartis dans les régions rurales et urbaines du Canada et offrent à tous les Canadiens et toutes les Canadiennes des services dans les deux langues officielles. Ce réseau est étayé par le service téléphonique 1 800 O-CANADA et le site Web du Canada.

II. OBJET

Bien qu'ils ne se trouvent plus à un stade embryonnaire, les « guichets uniques » sont un moyen relativement nouveau de servir les Canadiens et les Canadiennes. Notre étude avait pour objet d'examiner le projet de guichets uniques du gouvernement fédéral, afin de

déterminer si l'information sur les programmes et les services ainsi fournie est aussi accessible dans une langue officielle que dans l'autre, et si les « guichets uniques » favorisent le développement de nos communautés minoritaires de langue officielle, conformément à l'engagement pris par le gouvernement. Nous voulions repérer les problèmes, le cas échéant, et les porter à l'attention des institutions fédérales concernées.

III. FONDEMENT LÉGISLATIF

Nous avons effectué notre étude au regard des dispositions des parties IV et VII (article 41) de la *Loi sur les langues officielles*. Il est stipulé dans la partie IV que le public a le droit de communiquer avec le siège ou l'administration centrale des institutions fédérales et d'en recevoir des services dans la langue officielle de son choix; cette obligation vaut également pour les bureaux de ces institutions qui sont situés dans la région de la capitale nationale et là où, au Canada comme à l'étranger, l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante.

L'article 41 dispose que :

> « Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. »

La partie VII trouve son application dans le domaine des « guichets uniques » en ce qu'on doit tenir compte des besoins des communautés minoritaires de langue officielle tant en ce qui concerne l'emplacement que l'organisation des centres de service.

Le droit du public de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir des services dans la langue officielle de son choix (prévu à la partie IV), ainsi que l'engagement du gouvernement à promouvoir la pleine reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne (pris à la partie VII) doivent se refléter dans les ententes de partenariat signées avec les provinces et les territoires.

IV. MÉTHODOLOGIE

Nous avons commencé notre étude en visitant plusieurs sites Web fédéraux, provinciaux et municipaux, ainsi que certains sites du secteur privé. Nous avons ensuite rencontré les principaux membres du Secrétariat national des CSEC et de l'équipe de mise en œuvre de Service Canada. Nous avons décidé avec ces équipes que notre étude porterait principalement sur la capacité des CSEC et des CA-SC de servir les minorités de langue officielle au Nouveau-Brunswick, au Québec, en Ontario, au Manitoba et en Alberta. Dans tous les cas, nous avons choisi d'examiner le CSEC principal de chacune des provinces en question, ainsi que huit organismes qui font partie du réseau de 378 partenaires d'accès régionaux. Deux d'entre eux en étaient au stade de la planification. Nous avons aussi examiné de la documentation sur les activités de chacun des centres visités.

Quant au réseau des CA-SC, nos observations se fondaient principalement sur le travail de l'équipe de mise en œuvre du Secrétariat du Conseil du Trésor et sur le réseau pilote de 122 centres d'accès de Service Canada. Nous avons par la suite reçu des renseignements nouveaux et des remarques de la part des institutions fédérales à qui nous avions présenté notre rapport préliminaire, et nous avons ajusté les observations suivantes en conséquence.

Enfin, nous avons décidé d'examiner la situation en Saskatchewan à la lumière d'une proposition de l'Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) relativement au financement d'un réseau de guichets uniques satellites en Saskatchewan.

Nous tenons à remercier de leur coopération tous ceux et celles qui ont participé à l'étude et à

remercier les institutions de leurs remarques, qu'elles ont su nous transmettre dans de très brefs délais.

V. OBSERVATIONS

A) LE RÉSEAU DES CENTRES DE SERVICES AUX ENTREPRISES DU CANADA

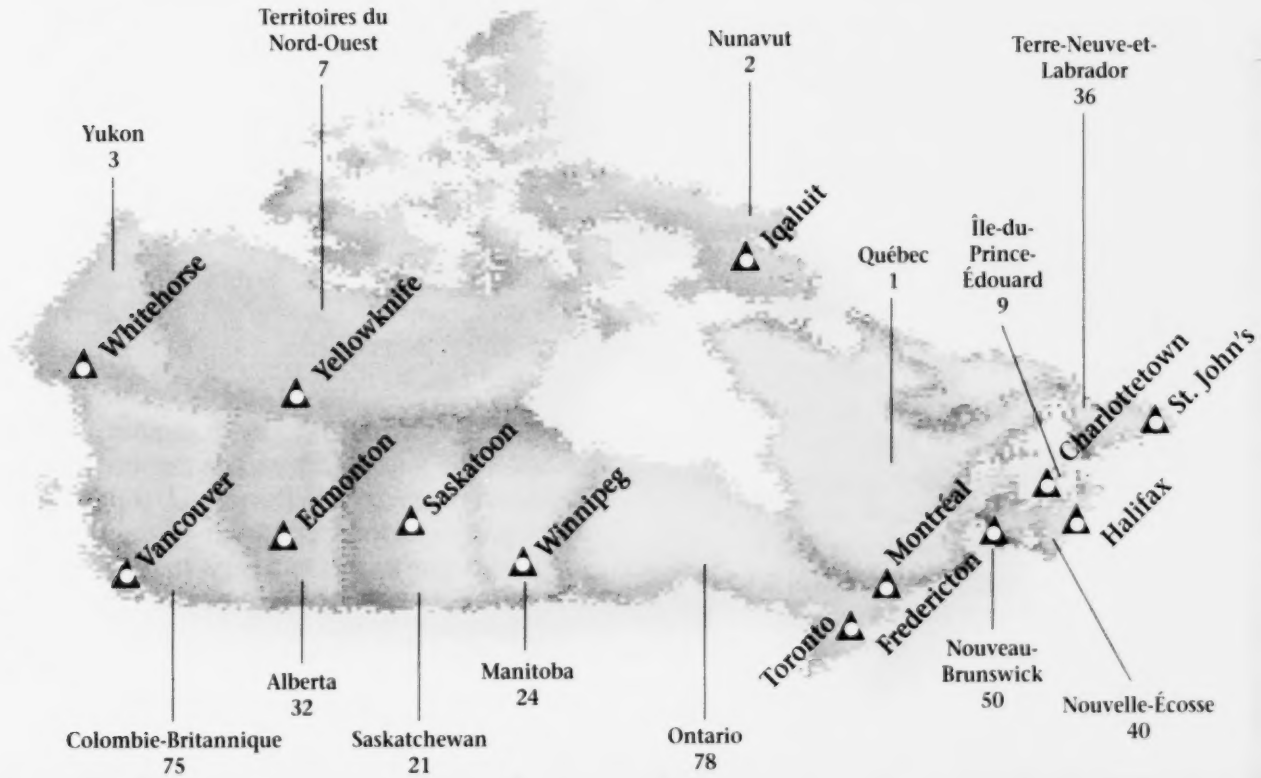
Les CSEC ont vu le jour comme projets pilotes en 1992. Les accords de collaboration conclus avec les provinces ou les territoires et, dans certains cas, des organismes municipaux et du secteur privé permettent aux CSEC de réunir toute l'information en un seul endroit. Étant donné la participation fédérale au programme des CSEC, les services assurés dans le cadre de ces accords doivent être fournis en français et en anglais dans tout le réseau. Le Secrétariat national des CSEC joue un important rôle de soutien auprès de tous les centres et donne des conseils en matière de langues officielles. (Voir figure I.)

Chacun des principaux partenaires fédéraux, appelés « partenaires en gestion », a négocié des accords fédéraux-provinciaux-territoriaux ou, dans certains cas, d'autres ententes avec des tiers, comme le Bureau du commerce de Montréal au Québec ou la Chambre de commerce du Yukon. Chaque accord renferme des dispositions stipulant les exigences à respecter en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et qui doit assumer les frais connexes.

FIGURE I

Distribution régionale des CSEC

△ CENTRE PRINCIPAL



déterminer si l'information sur les programmes et les services ainsi fournie est aussi accessible dans une langue officielle que dans l'autre, et si les « guichets uniques » favorisent le développement de nos communautés minoritaires de langue officielle, conformément à l'engagement pris par le gouvernement. Nous voulions repérer les problèmes, le cas échéant, et les porter à l'attention des institutions fédérales concernées.

III. FONDEMENT LÉGISLATIF

Nous avons effectué notre étude au regard des dispositions des parties IV et VII (article 41) de la *Loi sur les langues officielles*. Il est stipulé dans la partie IV que le public a le droit de communiquer avec le siège ou l'administration centrale des institutions fédérales et d'en recevoir des services dans la langue officielle de son choix; cette obligation vaut également pour les bureaux de ces institutions qui sont situés dans la région de la capitale nationale et là où, au Canada comme à l'étranger, l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante.

L'article 41 dispose que :

> « Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. »

La partie VII trouve son application dans le domaine des « guichets uniques » en ce qu'on doit tenir compte des besoins des communautés minoritaires de langue officielle tant en ce qui concerne l'emplacement que l'organisation des centres de service.

Le droit du public de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir des services dans la langue officielle de son choix (prévu à la partie IV), ainsi que l'engagement du gouvernement à promouvoir la pleine reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne (pris à la partie VII) doivent se refléter dans les ententes de partenariat signées avec les provinces et les territoires.

IV. MÉTHODOLOGIE

Nous avons commencé notre étude en visitant plusieurs sites Web fédéraux, provinciaux et municipaux, ainsi que certains sites du secteur privé. Nous avons ensuite rencontré les principaux membres du Secrétariat national des CSEC et de l'équipe de mise en œuvre de Service Canada. Nous avons décidé avec ces équipes que notre étude porterait principalement sur la capacité des CSEC et des CA-SC de servir les minorités de langue officielle au Nouveau-Brunswick, au Québec, en Ontario, au Manitoba et en Alberta. Dans tous les cas, nous avons choisi d'examiner le CSEC principal de chacune des provinces en question, ainsi que huit organismes qui font partie du réseau de 378 partenaires d'accès régionaux. Deux d'entre eux en étaient au stade de la planification. Nous avons aussi examiné de la documentation sur les activités de chacun des centres visités.

Quant au réseau des CA-SC, nos observations se fondaient principalement sur le travail de l'équipe de mise en œuvre du Secrétariat du Conseil du Trésor et sur le réseau pilote de 122 centres d'accès de Service Canada. Nous avons par la suite reçu des renseignements nouveaux et des remarques de la part des institutions fédérales à qui nous avions présenté notre rapport préliminaire, et nous avons ajusté les observations suivantes en conséquence.

Enfin, nous avons décidé d'examiner la situation en Saskatchewan à la lumière d'une proposition de l'Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) relativement au financement d'un réseau de guichets uniques satellites en Saskatchewan.

Nous tenons à remercier de leur coopération tous ceux et celles qui ont participé à l'étude et à

remercier les institutions de leurs remarques, qu'elles ont su nous transmettre dans de très brefs délais.

V. OBSERVATIONS

A) LE RÉSEAU DES CENTRES DE SERVICES AUX ENTREPRISES DU CANADA

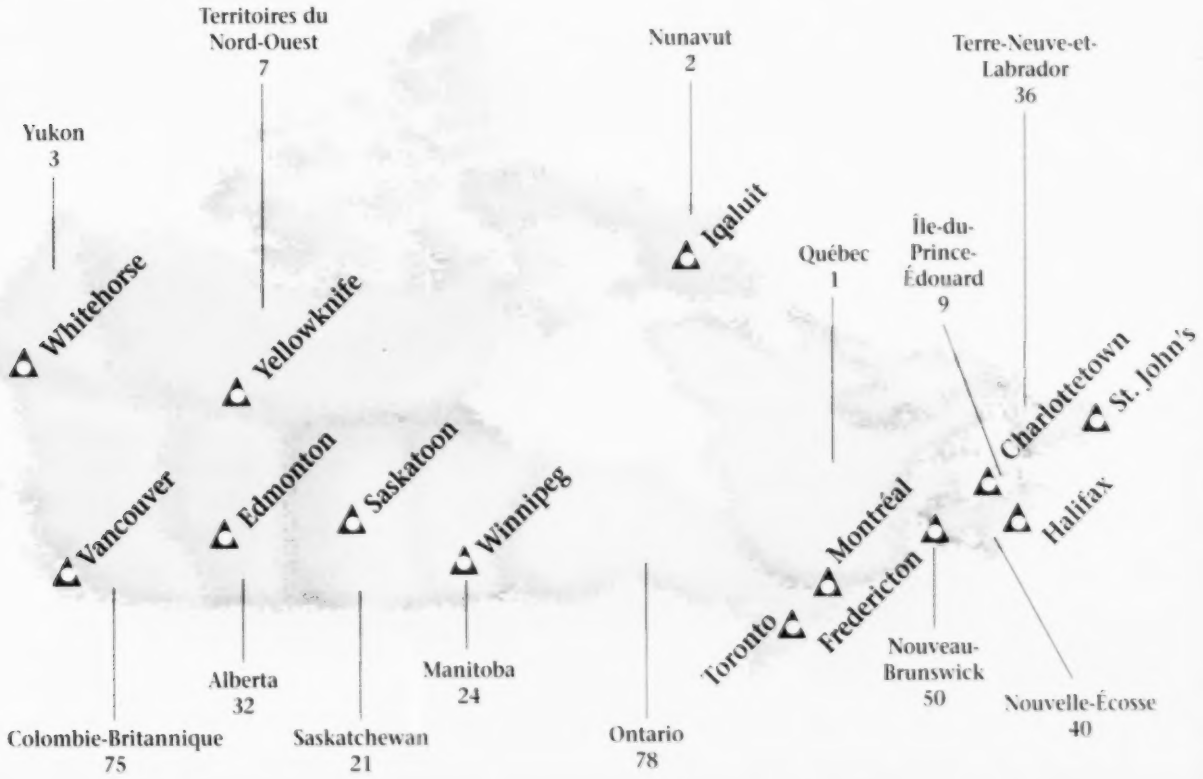
Les CSEC ont vu le jour comme projets pilotes en 1992. Les accords de collaboration conclus avec les provinces ou les territoires et, dans certains cas, des organismes municipaux et du secteur privé permettent aux CSEC de réunir toute l'information en un seul endroit. Étant donné la participation fédérale au programme des CSEC, les services assurés dans le cadre de ces accords doivent être fournis en français et en anglais dans tout le réseau. Le Secrétariat national des CSEC joue un important rôle de soutien auprès de tous les centres et donne des conseils en matière de langues officielles. (Voir figure I.)

Chacun des principaux partenaires fédéraux, appelés « partenaires en gestion », a négocié des accords fédéraux-provinciaux-territoriaux ou, dans certains cas, d'autres ententes avec des tiers, comme le Bureau du commerce de Montréal au Québec ou la Chambre de commerce du Yukon. Chaque accord renferme des dispositions stipulant les exigences à respecter en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et qui doit assumer les frais connexes.

FIGURE I

Distribution régionale des CSEC

△ CENTRE PRINCIPAL



On communique à chaque centre des pratiques de fonctionnement et des procédures opérationnelles où sont énoncées les obligations des institutions fédérales en vertu de la *Loi sur les langues officielles* dans ce contexte de partenariat. Le Secrétariat national des CSEC a élaboré un Guide du gestionnaire succinct mais complet sur les pratiques et les procédures relatives aux langues officielles. Ce guide a été communiqué à tous les CSEC qui, à leur tour, l'ont diffusé assez largement à leurs partenaires d'accès régionaux. Dans le cadre de la présente étude, nous avons constaté que ce guide est un document bien connu et généralement respecté, qui fournit des directives claires sur les obligations relatives aux langues officielles, y compris celles exposées à la partie VII (article 41) de la *Loi*.

Même si, tel que mentionné auparavant, les ententes comportent des clauses, celles incluses aux ententes de financement sont très brèves. Par exemple, la clause dans l'entente entre DEO et le Calgary Business Information Centre (CBIC) se lit comme suit : « CBIC donnera des services en français et anglais selon les directives du Canada » [notre traduction]. Il est essentiel que les centres tels le CBIC sachent précisément comment s'acquitter de leurs obligations linguistiques et soient tenus responsables à cet égard. Nous sommes d'avis que les clauses relatives aux langues officielles dans les ententes de financement devraient énoncer clairement que les centres de service aux entreprises qui jouissent de ce financement sont tenus de respecter les pratiques et procédures contenues dans le Guide du gestionnaire.

La commissaire aux langues officielles recommande donc à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, à Développement économique Canada pour les régions du Québec, à Industrie Canada et à Diversification de l'économie de l'Ouest :

1. **de veiller à ce que toutes les clauses relatives aux langues officielles dans les nouvelles ententes de partenariat ou de financement contiennent l'exigence de respecter les pratiques et procédures relatives aux langues officielles contenues dans le *Guide du gestionnaire – Loi sur les langues officielles. Réseau des centres de services aux entreprises du Canada*.**

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) estime que cette recommandation est légitime dans les cas où les organismes fédéraux responsables de gérer les sites des CSEC concluent des ententes avec des organismes privés qui s'engagent à fournir l'information dans les deux langues officielles. Nous sommes d'avis que le financement devrait être conditionnel à cet engagement.

Industrie Canada a demandé au Secrétariat national des CSEC de réviser la clause standard sur les langues officielles qui est utilisée dans les ententes de sorte qu'il soit fait mention du Guide du gestionnaire dans les ententes futures. Le Guide du gestionnaire est mis à jour périodiquement pour refléter de nouvelles pratiques exemplaires ou encore lorsque d'importantes politiques relatives à l'accès entrent en vigueur (la Politique de communication, la Normalisation des sites Internet et le Programme de coordination de l'image de marque en sont des exemples récents). Industrie Canada souligne que le libellé de la clause devra, par conséquent, faire ressortir le fait que le Guide du gestionnaire n'est pas un document statique et qu'il se pourrait qu'il fasse l'objet de révisions au cours de la période pendant laquelle l'entente est en vigueur.

L'APECA souligne que, pour le moment, les CSEC ne lui sont pas liés par contrat; ils en font plutôt partie intégrante. De ce fait, il n'existe pas d'entente de financement. L'agence se charge de fournir aux centres les ressources et outils nécessaires et assume les coûts associés à la production et à la livraison de ces ressources. Par ailleurs, les personnes qui travaillent dans ces centres sont des employés de l'agence; par conséquent, les obligations en matière de langues

officielles leur sont communiquées au même titre que tous les autres employés. L'APECA songe à la possibilité d'avoir recours à un tiers fournisseur de services, auquel cas elle devra tenir compte de cette recommandation.

i) Sites Web

Les dirigeants et dirigeantes du Secrétariat national des CSEC et les gestionnaires des centres principaux visités ont tous indiqué clairement qu'il est important de bien choisir les partenaires satellites, qui doivent être disposés à s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles et capables de le faire au besoin. Notre examen des sites Web des CSEC nous a permis de constater que les centres ont, sous la rubrique « Avis importants » de leur page d'accueil, une note informant le public qu'ils sont liés par la *Loi sur les langues officielles* et les politiques pertinentes du Conseil du Trésor et que, bien que tous les renseignements portant sur les programmes, les services et les règlements fédéraux soient disponibles en français et en anglais, les utilisateurs et les utilisatrices devraient prendre note que certains renseignements provenant de sources extérieures n'existent que dans la langue dans laquelle ils ont été fournis. Dans l'étude spéciale de la commissaire intitulée *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct* (juin 2002), on examine la nécessité d'une politique exigeant qu'un portail soit considéré comme un service et que l'information communiquée au moyen d'un portail fédéral soit accessible dans les deux langues officielles, bien qu'elle puisse provenir d'autres ordres de gouvernement ou du secteur privé. (Dans le cas des CSEC, le gestionnaire du portail est le gouvernement fédéral.) La Direction générale des langues officielles du SCT est en train d'étudier cette question dans le cadre de l'examen de sa politique.

Le SCT fait observer que l'un des aspects de son examen actuel de la question des obligations linguistiques touchant les portails fédéraux consiste à faire une distinction entre, d'une part, un portail qui réunit des renseignements provenant de partenaires et, d'autre part, un site Web qui, à titre de courtoisie, établit des hyperliens dans le but de faciliter l'accès à d'autres sites. Dans ce sens, un hyperlien ne signifie nullement qu'il existe un partenariat entre l'institution fédérale et l'organisme (ne faisant pas partie du gouvernement fédéral) correspondant au site auquel renvoie l'hyperlien. Nous sommes d'accord avec cette analyse.

Dans l'ensemble, les sites Web des diverses institutions fédérales qui participent à l'entreprise du réseau des CSEC existent dans les deux langues officielles et leur qualité linguistique est satisfaisante. L'an dernier, conformément aux objectifs du projet fédéral Gouvernement en direct (GeD), le réseau des CSEC s'est concentré sur les services offerts sur le Web. Puisqu'il est important que ces services satisfassent aux exigences en matière de langues officielles, la commissaire invite les partenaires en gestion des CSEC à prendre connaissance des questions traitées et des recommandations formulées dans son étude sur le GeD que l'on peut consulter sur le site Web du Commissariat (www.ocol-clo.gc.ca).

Ainsi que nous l'avons déjà mentionné, nous avons visité les sites Web provinciaux du Nouveau-Brunswick, du Québec, de l'Ontario et du Manitoba. Les sites Web du Nouveau-Brunswick sont bilingues et d'une qualité comparable à celle des sites Web fédéraux. De nombreux sites du Québec ne sont pas encore bilingues. L'Ontario et le Manitoba ont fait des progrès considérables vers la bilinguisation de leurs sites Web, bien que le français soit souvent de piètre qualité dans les sites de l'Ontario. Afin de s'attaquer à ce problème, le gestionnaire du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario (CSECO) projette de créer sur place un service linguistique comme mesure pour améliorer la qualité des documents en français et la coordination du service à cet égard.

Le site Web de Liaison Entreprise à Edmonton est entièrement bilingue. En outre, ce centre

reçoit beaucoup plus de demandes en français depuis que son site est bilingue. Durant l'élaboration de la présente étude, nous avons proposé de rendre complètement bilingue le site Web du partenaire de Calgary, le Centre d'information des entreprises de Calgary, ce qui a été fait.

Compte tenu des observations qui précèdent, la commissaire aux langues officielles recommande à Développement économique Canada pour les régions du Québec, à Industrie Canada et à Diversification de l'économie de l'Ouest :

2. **de prendre des mesures afin que, d'ici le 30 juin 2003, leurs partenaires provinciaux respectifs pour les CSEC du Québec, de l'Ontario et du Manitoba rendent leurs sites Web entièrement bilingues et, ce faisant, les harmonisent avec les sites Web du gouvernement du Canada, de façon à respecter les exigences de la partie IV et de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.**

Industrie Canada est d'avis que l'initiative des CSEC ne peut pas avoir une grande influence pour entraîner un changement de la politique linguistique régissant les sites d'une province ou d'un territoire, car ils ne tombent pas sous la coupe des ententes de collaboration. Selon le Ministère, nous ne semblons pas tenir compte de ce fait dans nos observations et recommandations et en fait, cela reviendrait à utiliser leur partenariat pour s'ingérer dans un domaine qui ne relève pas des CSEC. Nous ne recommandons pas un changement de politique linguistique; par contre, nous pensons qu'il est possible de négocier l'inclusion, dans les ententes de collaboration, de clauses qui visent spécifiquement le traitement équitable des deux grandes collectivités de langue officielle du Canada. Rappelons que toutes les institutions fédérales sont tenues, de par la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, de favoriser la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le Ministère ajoute que les sites Web des CSEC des divers provinces et territoires offrent un potentiel unique de collaboration fédérale-provinciale-territoriale, car une bonne part de contenu commun est élaboré de sorte à intégrer les programmes et services des deux ordres de gouvernement ainsi que les exigences auxquelles ils doivent se soumettre. Ces sites des CSEC sont bilingues au sens du Guide du gestionnaire. Par conséquent, grâce aux sites des CSEC, il y a maintenant beaucoup plus d'information à l'intention des entreprises disponible dans les deux langues officielles.

Pour sa part, Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC) ne croit pas qu'il soit possible d'exiger que d'autres ordres de gouvernement ou le secteur privé se conforment aux obligations de la partie IV et aux engagements de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, car de façon générale, cette dernière ne s'applique qu'aux institutions fédérales.

Le SCT quant à lui précise que la recommandation ci-dessus traite de trois questions qui, bien qu'elles soient interreliées, méritent d'être examinées séparément. Ces trois questions sont le respect des obligations linguistiques des partenaires, les clauses de dénégation de responsabilité (sous la rubrique « Avis importants ») et les portails fédéraux.

Le SCT appuie l'objectif de la recommandation dans la mesure où elle vise les mêmes partenaires dont il est question à la recommandation 1 et où il s'agit bien d'organismes qui ont signé une entente qui les oblige à respecter les mêmes exigences en matière de langues officielles qui incombent aux autres institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Nous confirmons que c'est le cas, et réitérons que nous nous attendons à ce que les organismes qui jouissent d'un financement soit tenus, de part l'entente qu'ils signent, d'offrir les services dans les deux langues officielles.

Le SCT estime qu'il sera difficile d'appuyer l'idée implicite selon laquelle il faudrait supprimer l'avis qui informe les usagers que les renseignements disponibles au moyen d'un hyperlien reliant un site fédéral à un site qui n'est pas du gouvernement fédéral peuvent ne pas être disponibles dans les deux langues officielles, parce qu'il est impossible d'exclure la possibilité que certains des partenaires établissent des hyperliens à partir de leurs sites qui mènent à d'autres sites non assujettis à la *Loi sur les langues officielles*. Alors, en gardant cet avis exigé par la Politique du SCT concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques et les consignes liées à la Normalisation des sites Internet, les usagers seront informés qu'ils ne peuvent pas s'attendre à ce que tous les renseignements disponibles au moyen d'un hyperlien reliant un site fédéral à un site qui n'est pas du gouvernement fédéral soient disponibles dans les deux langues officielles. Selon le SCT, donner l'impression du contraire pourrait être perçu comme une fausse offre active de la part du site fédéral. Nous partageons cet avis.

Tel que mentionné auparavant, nous sommes d'accord avec la distinction que le SCT fait entre un portail qui réunit des renseignements provenant de partenaires et, d'autre part, un site Web qui, à titre de courtoisie, établit des hyperliens dans le but de faciliter l'accès à d'autres sites. Ainsi, un hyperlien ne signifie pas qu'il existe un partenariat entre l'institution fédérale et l'organisme non fédéral correspondant au site auquel renvoie l'hyperlien.

Nous estimons que ce qui précède vient clarifier les obligations des partenaires en gestion à cet égard.

ii) Documentation à l'intention des entreprises

Les bibliothèques ou les centres de documentation des divers CSEC provinciaux s'efforcent de faire en sorte que leurs collections témoignent de la dualité linguistique du Canada. Cela est particulièrement manifeste dans les centres du Manitoba et du Nouveau-Brunswick. Le CSEC de l'Ontario situé à Toronto a accéléré l'acquisition de titres français pour sa collection afin de mettre à niveau son fonds documentaire français. Info entrepreneurs, le CSEC principal du Québec, veille à ce que pratiquement tous ses documents existent tant en français qu'en anglais. Sa collection se compose de publications gouvernementales ainsi que de documents de sources commerciales.

Les étagères de documentation fournies par les CSEC du Manitoba et du Nouveau-Brunswick à leurs partenaires d'accès régionaux contiennent une documentation équilibrée sur le plan linguistique. L'Ontario a récemment réexaminé les étagères de documentation fournies aux partenaires d'accès régionaux et veillé à ce que ces petites collections renferment une bonne part de titres français.

iii) Services en personne et au téléphone

Les membres du personnel des CSEC visés par notre étude se sont avérés suffisamment bilingues et ont toujours fait une offre active de service dans les deux langues officielles à Fredericton, à Montréal, à Toronto, à Winnipeg, ainsi qu'à Calgary et à Edmonton.

Nous aimerions mentionner quelques exemples frappants de service de qualité dans les deux langues officielles. Dans l'ensemble, le Centre de services aux entreprises Canada-Nouveau-Brunswick (CSECNB) à Fredericton et ses partenaires d'accès régionaux à Bathurst (Commission de développement régional Chaleur inc.) et à Bouctouche (ADEL-Kent-LEDA Inc.) offrent un service bilingue exemplaire, et la direction a fait des efforts particuliers afin que le travail se déroule réellement dans les deux langues officielles. Info entrepreneurs, qui est le CSEC principal du Québec grâce à un accord de collaboration entre DEC et le Bureau du commerce de Montréal, est un exemple de bon

partenariat entre le gouvernement fédéral et le secteur privé. Il renseigne son personnel sur le vocabulaire des affaires en français et en anglais, et prend contact avec les étudiants et étudiantes universitaires francophones et anglophones qui veulent se lancer en affaires au Québec. La Corporation du développement régional de Sudbury, qui est le partenaire du CSECO dans cette ville, offre ses services dans les deux langues officielles et a organisé, à l'intention des élèves du secondaire de deuxième cycle, un programme sur la planification d'entreprise, qui sera offert dans les deux langues officielles à l'échelle de la province.

Les activités d'approche organisées et exercées par le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba (CSECM), de concert avec son partenaire de prestation de services (la Corporation de développement communautaire Chaboillé à St-Pierre-Jolys), comprennent une série sur les affaires en français qui est présentée deux fois par an dans diverses collectivités franco-manitobaines. Au Manitoba, deux centres de services franco-manitobains (dans lesquels le CSEC joue un rôle important) dont les projets sont très appréciés de la communauté franco-manitobaine ont ouvert leurs portes. Un troisième est prévu. (Voir plus loin à la section intitulée « Le réseau des centres d'accès de Service Canada ».)

À Edmonton et àCalgary, des liens se sont tissés entre Liaison entreprises, le Centre d'information des entreprises de Calgary, la Chambre économique de l'Alberta et d'autres partenaires franco-albertains, ce qui a aidé à offrir de bons services en français aux gens d'affaires francophones non seulement en Alberta, mais aussi dans les Territoires du Nord-Ouest. En outre, Liaison entreprises participe activement à des foires commerciales telles que le Forum économique organisé par la Chambre économique de l'Alberta. Cet organisme est l'une des quatre organisations francophones à vocation économique qui reçoivent l'appui de DEO afin de fournir aux communautés francophones du Canada des services de création d'entreprise et de développement économique.

Nous tenons à signaler qu'à North Bay, le partenaire du CSECO ne s'est pas encore suffisamment bien organisé pour respecter ses obligations en matière de langues officielles. En particulier, le centre de North Bay ne fait pas d'offre active de service bilingue au téléphone et son personnel n'a pas encore rencontré les associations de gens d'affaires francophones de la région Blue Sky pour déterminer comment il pourrait mieux répondre à leurs besoins.

La commissaire aux langues officielles recommande donc à Industrie Canada :

3. **d'élaborer d'ici le 31 mars 2003, en collaboration avec le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario, un plan pour aider son partenaire d'accès régional de North Bay à respecter toutes ses obligations en vertu des parties IV et VII de la *Loi sur les langues officielles*.**

Industrie Canada fait observer que les partenariats d'accès régional viennent compléter le mode de service en personne, et non les modes de service téléphonique sans frais ou de service par Internet, qui eux sont offerts directement par chaque CSEC. L'objectif premier d'étendre le réseau des CSEC au moyen de tels partenariats est d'offrir au moindre coût le plus grand accès en personne possible à l'information diffusée par les CSEC. Le Ministère interprète la recommandation ci-dessus en tenant compte de ces paramètres. (Nous sommes d'accord avec cette interprétation.) Les partenaires d'accès régionaux sont choisis en vertu de leur mandat, des services qu'ils offrent et d'une solide réputation au sein de la communauté d'affaires. Dans les collectivités où l'on est tenu d'offrir les services dans les deux langues officielles (dont North Bay), les partenaires doivent être prêts à le faire pour le service en personne et en avoir les moyens. De nombreux partenaires d'accès régionaux sont situés dans de petites localités où il peut s'avérer difficile de recruter du personnel bilingue (c'est le

cas à North Bay) et donc de respecter les exigences à cet égard. Faute de quoi, il y a les solutions de rechange suivantes : avoir recours au service téléphonique sans frais des CSEC ou au service « Consultez-nous! ». Ce service permet aux clients de communiquer, en lançant une session par téléphone sur le Web, avec un agent d'information commercial bilingue d'un CSEC exploité par un partenaire d'accès régional.

Industrie Canada nous a informés que le CSECO travaillera avec son partenaire d'accès régional de North Bay afin qu'il fasse l'offre active de service dans les deux langues pour le service en personne. Nous désirons préciser que le CSECO est responsable de veiller à ce que par la suite, le partenaire soit effectivement capable d'offrir un service équivalent dans les deux langues, tel qu'il en fait l'offre. Le CSECO doit veiller à ce que les solutions de rechange actuelles ne deviennent pas la norme lorsqu'il s'agit d'offrir des services à la communauté minoritaire de langue officielle.

iv) Suivi et contrôle

Selon nous, il est essentiel que le cadre de gestion des CSEC prévoie les mécanismes de contrôle nécessaires pour assurer le respect des exigences relatives aux langues officielles au sein de ce réseau. Il incombe donc aux partenaires en gestion des CSEC de s'assurer que le réseau fonctionne adéquatement au niveau des langues officielles. Pour ce faire, les institutions fédérales responsables doivent surveiller la capacité des centres de services aux entreprises de respecter efficacement les exigences de la *Loi sur les langues officielles* et prendre les mesures correctives appropriées au besoin.

La commissaire aux langues officielles recommande donc à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, à Développement économique Canada pour les régions du Québec, à Industrie Canada et à Diversification de l'économie de l'Ouest :

4. **de mettre en place, d'ici le 31 mars 2003, les mécanismes de contrôle nécessaires pour assurer le plein respect des exigences de la *Loi sur les langues officielles* au sein du réseau des centres de services aux entreprises du Canada.**

Industrie Canada estime que les mécanismes de contrôle nécessaires sont déjà en place. Les CSEC dont Industrie Canada est responsable sont couverts par les programmes de vérification et d'évaluation ministérielles comme tout autre service ministériel. Par ailleurs, ces neuf dernières années, tous les CSEC ont fait l'objet d'une évaluation de routine. Le cadre d'évaluation national couvre les normes de service et les exigences en matière de langues officielles. Les CSEC établissent une planification annuelle et font rapport quant aux mesures prises en vertu de l'article 41 dans le cadre de leurs rapports ministériels courants. Le CSECO écoute couramment des appels au hasard afin d'évaluer la qualité des services téléphoniques, y compris l'aspect langues officielles. Enfin, le Guide du gestionnaire fournit aux gestionnaires et au personnel des procédures et des directives claires. Nous encourageons Industrie Canada à poursuivre ses contrôles périodiques de tous les aspects du service et de tous les modes de service afin de pouvoir détecter les failles et y remédier immédiatement.

DEC est d'avis que puisqu'il considère que tout manquement aux obligations contractuelles du client en matière de langues officielles constitue une rupture de contrat, un mécanisme de contrôle existe déjà. Nous ne sommes pas de cet avis. Selon nous, il faut exercer un contrôle périodique afin de déterminer s'il y a rupture de contrat et, le cas échéant, quelles sont les mesures correctives qui s'imposent.

Pour sa part, si DEO est d'accord pour dire qu'il est nécessaire que des mécanismes de contrôle soient mis en place, il est d'avis qu'il s'est fait d'importants pas dans la bonne direction.

B) LE RÉSEAU DES CENTRES D'ACCÈS DE SERVICE CANADA

Les centres d'accès du nouveau réseau de Service Canada sont situés dans 64 sites gérés par DRHC, 9 sites de Patrimoine canadien et, tel que précisé auparavant, 156 sites de Postes Canada. Les obligations relatives aux langues officielles ont été prises en considération pour les 122 sites pilotes et l'on a veillé à ce qu'elles soient pleinement respectées dans le nouveau réseau. (Voir figure II.)

Au Manitoba, deux centres de services bilingues ont ouvert leurs portes dans le cadre d'un projet pilote. Le 19 avril 2002, le premier, un centre de services bilingues tripartite, a vu le jour à Saint-Boniface. Il a pour objectif de donner un meilleur service aux communautés manitobaines ayant une forte proportion de francophones. Les 30 employés bilingues sur place émanant des trois ordres de gouvernement offrent une vaste gamme de services bilingues, dont celui d'aiguiller le client vers le service ou programme gouvernemental adéquat. La population peut avoir accès aux services en personne, par téléphone ou par voie électronique.

Le deuxième centre de services bilingues a ouvert ses portes le 11 octobre 2002 à Saint-Pierre-Jolys en vertu d'une entente de collaboration entre les gouvernements du Canada et du Manitoba, la Corporation de développement communautaire Chaboillé et Winnipeg Child and Family Services. Il s'agit du tout premier en région rurale au Manitoba, et il a pour objectif d'offrir aux résidents de la région de la Rivière Rouge des services dans la langue officielle de leur choix. Un personnel de 18 employés bilingues fournira une vaste gamme de services communautaires et gouvernementaux bilingues sous un même toit.

Ces deux nouveaux centres de services bilingues abriteront également un bureau satellite d'aide à la planification d'entreprise du CSECM. Un troisième centre est prévu à Notre-Dame-de-Lourdes.

Service Canada a négocié un accord de relations entre Communication Canada, DRHC et le Secrétariat du Conseil du Trésor pour le maintien du réseau de guichets uniques du gouvernement du Canada (prestation de services multi-modes). Celui-ci comprend, comme nous l'avons déjà mentionné, la ligne 1 800 O-CANADA, le site Web du Canada et les 229 centres d'accès en personne. Des 122 centres d'accès pilotes de Service Canada, 59 sont conservés (y compris ceux visités dans le cadre des recherches effectuées pour notre étude : le bureau de poste de Bouctouche, le Café Jeunesse à Montréal, le centre d'accès situé dans le Centre de ressources humaines de North Bay). De façon générale, ces sites visités, ainsi que le kiosque de la Place du Canada à Moncton et les centres d'accès de la Place du Canada à Edmonton et à Calgary, fournissaient un service satisfaisant dans les deux langues officielles, et leur personnel connaissait bien la trousse de Service Canada sur les langues officielles et était conscient de ses obligations linguistiques.

Service Canada a fait en sorte que les 229 centres d'accès du nouveau réseau soient bien répartis entre les zones urbaines et les zones rurales. À l'échelle nationale, 45 p. 100 de ces centres se situent dans de petites localités ou en région rurale. À l'intérieur de chaque province ou territoire, ce sera le cas d'au moins 30 p. 100 des centres.

Dans l'ensemble, le nouveau réseau des 229 centres d'accès de Service Canada devrait pouvoir respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* dès sa mise en route. Le respect de la *Loi sur les langues officielles* est clairement stipulé dans le protocole d'entente qui lie tous les partenaires. Comme pour les CSEC, nous sommes d'avis qu'il est nécessaire que les responsables des centres de service de Service Canada soient bien outillés pour s'acquitter de leurs responsabilités linguistiques. La commissaire aux langues officielles recommande donc à Développement des ressources humaines Canada :

5. **de s'assurer que, d'ici le 1er mars 2003, les centres d'accès en personne de service de Service Canada sont munis de la trousse préparée par l'équipe de mise en œuvre du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les pratiques et les procédures en matière de langues officielles.**

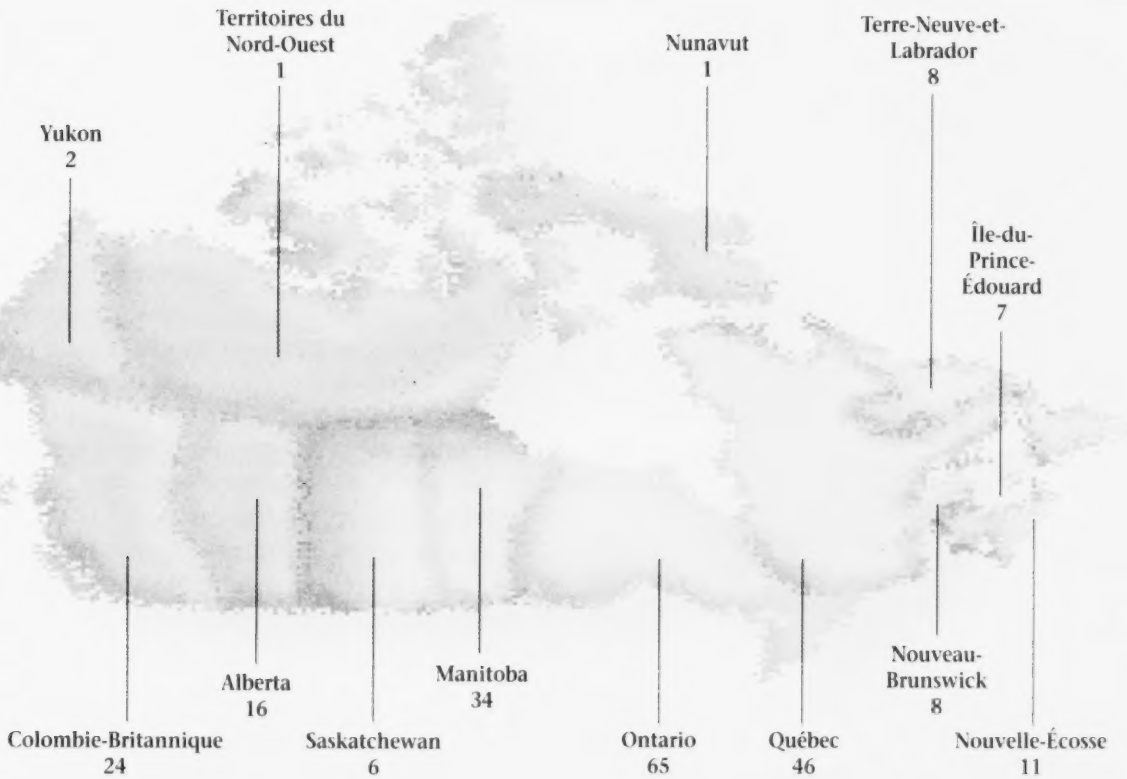
DRHC nous informe qu'il veillera à ce que d'ici au 1er mars 2003, les nouveaux centres d'accès de Service Canada aient reçu les mêmes renseignements concernant les pratiques et procédures que l'équipe de mise en œuvre du SCT avait fournis aux autres centres.

i) Sites Web

Comme nous l'avons déjà mentionné, les sites Web du gouvernement du Canada, d'où les sites de Service Canada tirent leur information sur les services et les programmes, sont pratiquement tous accessibles dans les deux langues officielles. De plus, les préposés et préposées à la ligne 1 800 O-CANADA font une offre active de service dans les deux langues officielles, peu importe d'où la personne appelle. Cependant, les sites visités, particulièrement les trois sites du Nouveau-Brunswick à Fredericton, à Bouctouche et à Moncton, sont pourvus de claviers d'ordinateur sur lesquels les accents français ne paraissent pas et de logiciels qui ne les produisent pas facilement. De plus, le Commissariat a reçu

FIGURE II

Distribution régionale des centres d'accès de Service Canada



des plaintes à ce sujet pour les sites de Service Canada à Saint John et à Fredericton.

La commissaire aux langues officielles recommande donc à Développement des ressources humaines Canada :

6. **d'examiner, d'ici le 1er mars 2003, les claviers en usage dans les centres d'accès de Service Canada et fasse en sorte que les accents français y paraissent et que les logiciels utilisés puissent les produire facilement conformément aux normes du Conseil du Trésor sur la technologie de l'information.**

DRHC nous informe que trois des quatre centres d'accès dont il est question ici ne font plus partie du nouveau réseau. Le Ministère confirmera l'utilisation de claviers qui portent les accents français, conformément aux normes du Conseil du Trésor sur la technologie de l'information, d'ici le 1er mars 2003.

Postes Canada a procédé à l'installation de claviers bilingues portant les accents bilingues à Bouctouche et vérifiera dans les autres bureaux offrant ce service si tous les claviers répondent à la norme.

ii) Stratégie de communication

L'importance de faire connaître l'existence du réseau ne doit pas être sous-estimée. Les centres d'accès pilotes ont été sous-utilisés par les deux communautés de langue officielle. Le guichet unique est particulièrement avantageux pour les communautés minoritaires de langue officielle en ce qu'il leur permet d'avoir plus facilement accès à de l'information dans leur propre langue sans avoir à essayer d'obtenir cette information de plusieurs sources différentes, dont certaines peuvent ne pas être en mesure de les aider dans cette langue. Un plan de communication bien orchestré a aidé à faire du Café Jeunesse de Montréal une réussite, et l'engagement du personnel et l'utilisation de moyens habiles de faire de la publicité à peu de frais ont permis aux centres d'accès de Service Canada à North Bay et à Notre-Dame-de-Lourdes d'avoir du succès au sein de ces collectivités. Cependant, la plupart des autres centres d'accès ont peu de ressources financières pour annoncer les services importants qu'ils offrent.

Compte tenu de ce qui précède, la commissaire aux langues officielles recommande à Développement des ressources humaines Canada :

7. **d'élaborer, d'ici le 1er mars 2003, une stratégie de communication visant à bien faire connaître aux Canadiennes et aux Canadiens le réseau de centres d'accès en personne de Service Canada et de veiller à ce que cette stratégie prenne clairement en compte les besoins des communautés minoritaires de langue officielle.**

Selon DRHC, aucune somme n'est prévue au budget du gouvernement du Canada pour le réseau Service Canada après la fin du projet pilote mené par le Conseil du Trésor. DRHC et ses partenaires pour le service en personne ont dû répartir différemment leurs ressources internes afin de poursuivre l'initiative en attendant qu'un financement soit consenti, et c'est pourquoi les ressources demeureront limitées jusqu'à au moins 2004-2005.

DRHC souligne que malgré cette conjoncture, les partenaires en gestion et les gestionnaires des centres d'accès de Service Canada poursuivent activement leurs efforts de marketing et de promotion. Ainsi, au cours du premier semestre de 2002-2003, ils ont entrepris plus de 1 300 activités à peu de frais (des réclames à la télévision et dans les journaux, la participation à des foires ou événements communautaires, par exemple) dans le but de promouvoir l'initiative. Les coordonnateurs régionaux de DRHC pour l'initiative Service Canada ont aidé les gestionnaires locaux à coordonner la participation à de telles activités de promotion et à dresser des plans de marketing.

DRHC continuera de travailler avec ses divers partenaires à tous les échelons afin d'établir des plans de communication qui permettront de donner à l'initiative une plus grande visibilité au sein des communautés desservies. Les activités entreprises dépendront des ressources disponibles et tiendront compte des besoins particuliers de certaines populations, dont les communautés minoritaires de langue officielle.

iii) Suivi et contrôle

Nous sommes d'avis qu'à titre de gestionnaire du réseau des CA-SC, DRHC a la responsabilité de veiller à ce que le réseau fonctionne adéquatement dans les deux langues officielles. Pour ce faire, le Ministère doit surveiller la capacité des CA-SC de respecter efficacement les exigences de la *Loi sur les langues officielles* et prendre les mesures correctives appropriées au besoin.

La commissaire aux langues officielles recommande donc à Développement des ressources humaines Canada :

8. **de mettre en place, d'ici le 31 mars 2003, les mécanismes de contrôle nécessaires pour assurer le plein respect des exigences de la *Loi sur les langues officielles* au sein du réseau des points d'accès de Service Canada.**

DRHC nous informe que les exigences de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui regarde Service Canada sont mises en évidence dans les directives que le sous-ministre adjoint principal, Prestation de services a données aux cadres supérieurs régionaux de DRHC; cela s'inscrit dans les obligations auxquelles ils sont liés de par leurs objectifs de rendement. Par ailleurs, depuis notre visite aux centres d'accès de Service Canada, DRHC s'est doté d'un nouveau programme d'évaluation sur place des sites. Les obligations linguistiques sont l'un des éléments évalués. Jusqu'à maintenant en 2002-2003, 23 centres d'accès ont été évalués. Nous considérons qu'il s'agit là d'un pas dans la bonne direction et encourageons DRHC à maintenir son programme d'évaluation.

C) LES BESOINS EN SASKATCHEWAN

Depuis 1999, l'Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) s'applique à mettre en évidence la nécessité d'établir un réseau de guichets uniques satellites en Saskatchewan, plus particulièrement dans 12 collectivités et centres culturels. Selon l'ACF, il faut de toute urgence lutter contre l'érosion des droits linguistiques en Saskatchewan, que vient aggraver le manque d'accès en français aux produits et aux services offerts par les institutions fédérales dans cette province. L'ACF maintient que son projet est d'une importance capitale et qu'il comprend les principaux éléments du concept de « guichets uniques », notamment offrir un centre de multi-services et agir en tant qu'intermédiaire pour aider les Canadiennes et les Canadiens à obtenir rapidement et aisément les services dont ils ont besoin dans la langue officielle de leur choix.

Dans son document intitulé *Un nouveau vecteur de développement* (mai 2002), l'ACF montre qu'elle est à la hauteur de cette tâche sur plusieurs plans. L'ACF donne en exemple sa capacité de fournir, selon les priorités, de l'information en français sur les services et les programmes du gouvernement fédéral aux minorités de langue officielle en zone rurale et urbaine qui, autrement, n'auraient probablement pas accès aisément à cette information. Celle-ci serait également fournie aux membres de la communauté majoritaire des collectivités cibles qui en feraient la demande.

L'ACF estime que cette entreprise est importante en ce qu'elle suscitera, chez les membres d'une communauté de petite taille, un sentiment de fierté de pouvoir jouer un rôle actif dans leur milieu en favorisant un partenariat avec des organismes gouvernementaux pour la prestation d'un service équitable d'information dans des domaines tels que l'emploi, les ressources humaines, la santé, la justice,

l'immigration et l'industrie, et parce qu'elle aidera les membres de collectivités minoritaires de langue officielle de petite taille ou en zone rurale à se « brancher » à Internet et au gouvernement fédéral.

Grâce à une entente de financement avec la province de la Saskatchewan, l'ACF a établi deux guichets uniques satellites pilotes et un centre administratif pour aider la province à respecter certaines de ses obligations en matière de ressources humaines. Un centre satellite à St-Isidore-de-Bellevue sert la région nord de la province et un autre à Gravelbourg sert la région sud. Les services existants dans le domaine de l'emploi ont beaucoup de succès et la demande d'accès réel aux services du gouvernement fédéral va croissant. Le financement fédéral pour la mise en œuvre du réseau qui est attendu avec impatience depuis plus de deux ans n'a toujours pas été accordé.

Étant donné l'importance de cette question pour une communauté minoritaire de langue officielle et le fait que le réseau de guichets uniques satellites correspond tout à fait aux visées de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*, la commissaire a écrit en janvier 2002 au secrétaire du Conseil du Trésor et aux sous-ministres de Patrimoine canadien, de Développement des ressources humaines Canada, de Diversification économique de l'Ouest, d'Agriculture et Agroalimentaire Canada et d'Industrie Canada pour faire valoir toute l'importance de ce dossier et solliciter leur engagement.

Sous la conduite de Patrimoine canadien, le sous-comité fédéral des langues officielles en Saskatchewan et l'ACF tiennent des discussions depuis le début de 2002 pour trouver des moyens d'aider cette association à établir son réseau de guichets uniques satellites. Les parties en cause, dont l'ACF, ont confirmé leur engagement à améliorer l'accès aux services en français en Saskatchewan et leur qualité. Elles ont par ailleurs convenu de poursuivre le travail entamé afin de déterminer l'approche qui pourra le mieux leur convenir. Elles examinent des questions telles que la nécessité d'améliorer l'accès en français aux produits et aux services d'institutions fédérales cibles, ainsi que la nécessité pour le réseau de guichets uniques de tenir compte des réalités tant urbaines que rurales en Saskatchewan. Patrimoine canadien et DRHC, qui est responsable du réseau de Service Canada depuis avril 2002, ont un rôle important à jouer dans ce dossier.

La commissaire appuie l'Assemblée communautaire fransaskoise dans son projet d'établir un réseau de guichets uniques. En fait, en juin 2002, elle recommandait dans une lettre que les sous-ministres de Patrimoine canadien et de Développement des ressources humaines Canada ***prennent l'initiative, en collaboration avec l'Assemblée communautaire fransaskoise, d'élaborer, d'ici octobre 2002, une stratégie et un calendrier de participation fédérale à l'établissement d'un réseau viable de guichets uniques en Saskatchewan, et que les divers partenaires fédéraux trouvent le financement nécessaire pour ce réseau de guichets uniques.***

En août 2002, la sous-ministre de Patrimoine canadien a répondu à cette recommandation que son Ministère coordonnait la réponse fédérale à ce propos par l'intermédiaire du sous-comité fédéral des langues officielles en Saskatchewan et du cadre national des partenariats interministériels avec les communautés de langue officielle. Le dépôt par l'ACF d'une proposition mise à jour et modifiée en mai 2002 a eu une incidence importante sur le processus et le sous-comité fédéral des langues officielles a dû rajuster ses travaux en conséquence. Depuis mai 2002, des représentants du Ministère offrent soutien constant et direction à l'ACF et ont organisé, entre autres, plusieurs rencontres pour réunir les membres de l'ACF et des représentants du gouvernement provincial et des ministères fédéraux engagés dans cette initiative afin d'élaborer un plan d'action et de cerner des options de financement. Ces discussions sont par contre d'une grande complexité. En effet, selon Patrimoine canadien, la proposition de l'ACF qu'une tierce partie assure la prestation des

services se distance de manière significative de la prestation de service en direct du gouvernement et aussi du modèle de Service Canada. En outre, la formule suggérée par l'ACF présente des défis importants sur le plan financier et sur le plan de l'imputabilité.

En juillet 2002, le sous-ministre de DRHC a répondu à la recommandation de la commissaire que son Ministère ne pouvait envisager de soutenir le projet de « guichets uniques » d'une tierce partie, ni une expansion du réseau de Service Canada au-delà de ce qui était déjà prévu. Selon DRHC, les circonstances n'ont pas beaucoup changé depuis. Par ailleurs, Agriculture et Agroalimentaire Canada nous informe que ses fonctionnaires ont étudié la proposition de l'ACF et ont déterminé qu'elle ne répondait pas aux exigences des programmes de financement du Ministère.

La commissaire maintient sa position que tout projet de « guichets uniques » en Saskatchewan auquel le gouvernement fédéral participe devrait nécessairement être réalisé en partenariat avec l'ACF. Suite à l'engagement du gouvernement à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, les institutions fédérales ont la responsabilité, lorsqu'elles planifient ou révisent des programmes et services, de déterminer de concert avec les communautés minoritaires de langue officielle la manière la plus efficace de répondre à leurs besoins.

La commissaire aux langues officielles recommande donc au ministère du Patrimoine canadien :

9. **d'établir, d'ici le 30 avril 2003, de concert avec l'Assemblée communautaire fransaskoise et les représentants des gouvernements fédéral et provincial, une stratégie et un calendrier pour la participation fédérale à la mise en place d'un réseau viable de guichets uniques en Saskatchewan et de trouver le financement nécessaire auprès des divers partenaires fédéraux.**

VI. CONCLUSION

Les « guichets uniques » et les réseaux de CSEC et de CA-SC comportent des avantages indéniables pour les Canadiens et les Canadiennes comme moyen d'accès à l'information sur les programmes et services gouvernementaux. Ces avantages sont encore plus évidents pour les communautés minoritaires de langue officielle : ainsi que nous l'avons déjà fait observer, les guichets uniques leur permettent d'avoir plus facilement accès à de l'information dans leur propre langue. Les guichets uniques permettent aussi aux organismes fédéraux de concentrer leurs efforts dans un petit nombre de centres d'accès aux services et donc de faire le meilleur usage possible de leurs ressources bilingues.

Notre étude a révélé que les exigences relatives aux langues officielles ont été prises en considération dans le développement des réseaux des CSEC et des CA-CS. Les clauses linguistiques des ententes de partenariat et de financement et le Guide du gestionnaire en font foi. Cependant, ces clauses linguistiques devraient être renforcées pour y inclure l'obligation de respecter les lignes directrices et procédures, et ces dernières doivent être distribuées à tous les centres de guichets uniques exploités en partenariat et financés par le gouvernement.

En raison de l'absence d'une bonne stratégie de communication, beaucoup de Canadiens et de Canadiennes qui ont besoin de renseignements sur les programmes et services offerts par leur gouvernement fédéral « restent en plan » et ne savent pas comment se « brancher ». Les services offerts aux communautés minoritaires de langue officielle sont mieux développés là où ces dernières forment un pourcentage important de la population (au Nouveau-Brunswick, à Montréal, dans le Nord de l'Ontario et au Manitoba), mais ne sont pas toujours de la même qualité là où les minorités sont plus petites (ainsi qu'en témoigne la situation difficile de l'ACF en Saskatchewan et du partenaire d'accès régional du

CSECO à North Bay). Les sites Web des partenaires des centres de services aux entreprises ne sont pas entièrement bilingues et les claviers d'ordinateur de quelques centres d'accès de Service Canada ne sont pas encore tous pourvus d'accents français.

Les institutions fédérales doivent consulter les associations minoritaires de langue officielle pour s'assurer que les réseaux de guichets uniques mis en place satisfont aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Elles doivent s'efforcer de répondre aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle et envisager des solutions de rechange dans le cas des petites minorités de langue officielle telles que celle de la Saskatchewan, où les besoins de la communauté méritent une attention particulière.

Les partenaires en gestion des guichets uniques doivent surveiller la capacité des centres de services aux entreprises et des centres d'accès de Service Canada de respecter les exigences de la *Loi sur les langues officielles* et prendre les mesures correctives qui s'imposent au besoin.

Enfin, puisque notre étude fait clairement ressortir l'importance de l'initiative des guichets unique pour les communautés minoritaires de langue officielle en ce qu'elle leur facilite l'accès à de l'information dans leur langue, nous invitons le gouvernement à tenir compte de cet élément dans sa décision de maintenir ou non ses initiatives.

RECOMMANDATIONS

La commissaire aux langues officielles recommande :

1. **à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, à Développement économique Canada pour les régions du Québec, à Industrie Canada et à Diversification de l'économie de l'Ouest de veiller à ce que toutes les clauses relatives aux langues officielles dans les nouvelles ententes de partenariat ou de financement contiennent l'exigence de respecter les pratiques et procédures relatives aux langues officielles contenues dans le *Guide du gestionnaire – Loi sur les langues officielles, Réseau des centres de services aux entreprises du Canada.***

2. **à Développement économique Canada pour les régions du Québec, à Industrie Canada et à Diversification de l'économie de l'Ouest de prendre des mesures afin que, d'ici le 30 juin 2003, leurs partenaires provinciaux respectifs pour les CSEC du Québec, de l'Ontario et du Manitoba rendent leurs sites Web entièrement bilingues et, ce faisant, les harmonisent avec les sites Web du gouvernement du Canada, de façon à respecter les exigences de la partie IV et de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.**

3. **à Industrie Canada d'élaborer d'ici le 31 mars 2003, en collaboration avec le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario, un plan pour aider son partenaire d'accès régional de North Bay à respecter toutes ses obligations en vertu des parties IV et VII de la *Loi sur les langues officielles*.**

4. à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, à Développement économique Canada pour les régions du Québec, à Industrie Canada et à Diversification de l'économie de l'Ouest de mettre en place, d'ici le 31 mars 2003, les mécanismes de contrôle nécessaires pour assurer le plein respect des exigences de la *Loi sur les langues officielles* au sein du réseau des centres de services aux entreprises du Canada.

5. à Développement des ressources humaines Canada de s'assurer que, d'ici le 1er mars 2003, les centres d'accès en personne de service de Service Canada sont munis de la trousse préparée par l'équipe de mise en œuvre du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les pratiques et les procédures en matière de langues officielles.

6. à Développement des ressources humaines Canada d'examiner, d'ici le 1er mars 2003, les claviers en usage dans les centres d'accès de Service Canada et fasse en sorte que les accents français y paraissent et que les logiciels utilisés puissent les produire facilement conformément aux normes du Conseil du Trésor sur la technologie de l'information.

7. à Développement des ressources humaines Canada d'élaborer, d'ici le 1er mars 2003, une stratégie de communication visant à bien faire connaître aux Canadiennes et aux Canadiens le réseau de centres d'accès en personne de Service Canada et de veiller à ce que cette stratégie prenne clairement en compte les besoins des communautés minoritaires de langue officielle.

8. à Développement des ressources humaines Canada de mettre en place, d'ici le 31 mars 2003, les mécanismes de contrôle nécessaires pour assurer le plein respect des exigences de la *Loi sur les langues officielles* au sein du réseau des points d'accès de Service Canada.

9. au ministère du Patrimoine canadien d'établir, d'ici le 30 avril 2003, de concert avec l'Assemblée communautaire fransaskoise et les représentants des gouvernements fédéral et provincial, une stratégie et un calendrier pour la participation fédérale à la mise en place d'un réseau viable de guichets uniques en Saskatchewan et de trouver le financement nécessaire auprès des divers partenaires fédéraux.